Commission
des transports
du Québec

Rapport annuel de gestion 2011 2012

Québec

Table des matières

Le message du président	3
La présentation de la Commission	6
Notre mission	6
Notre vision	6
Nos valeurs	7
Les membres de la Commission	8
L'organigramme	9
Les ressources	10
Les ressources humaines	10
Les ressources financières	13
Les ressources informationnelles	14
Les activités	17
Les divers secteurs de transport	17
Les activités de régulation	21
La concertation avec les partenaires	24
Les services à la clientèle	25
Les mesures de la satisfaction de la clientèle	25
Les services offerts	25
Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens	26
Les résultats du plan stratégique	31
La répartition des dépenses et des effectifs par secteurs d'activité et orientations stratégiques	44
Les résultats du plan d'action de développement durable	46
L'application des politiques gouvernementales	55
La déclaration de fiabilité des données	60

ANNEXE I –	Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission	61
ANNEXE II –	Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec	62

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

Permettez-moi de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2011-2012.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports, des Affaires municipales,
des Régions et de l'Occupation du territoire, et
député de Jonquière

Sylvain Gaudreault
Québec, novembre 2012

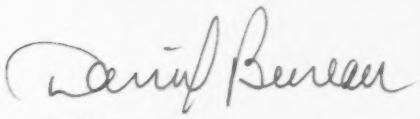
Monsieur Sylvain Gaudreault
Ministre des Transports, des Affaires municipales,
des Régions et de l'Occupation du territoire
Député de Jonquière
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage, Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2011-2012.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau
Québec, novembre 2012

Le message du président

CONTEXTE

Au cours de la dernière année, la Commission a maintenu ses efforts visant à accroître la sécurité du transport par véhicule lourd, contribuant ainsi de manière favorable à la poursuite de l'amélioration du bilan routier.

C'est ainsi que l'entrée en vigueur de la nouvelle définition d'un véhicule lourd a eu pour effet d'augmenter le nombre de propriétaires et d'exploitants encadrés par la Commission. Les conducteurs de véhicules lourds sont pour leur part davantage responsabilisés depuis la mise en œuvre, par la Société de l'assurance automobile du Québec, de sa Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds.

L'encadrement du courtage en services de camionnage en vrac a également connu des modifications importantes, qui ont amené la Commission à mettre en place de nouveaux mécanismes d'intervention dans ce secteur.

Finalement, la mobilité durable est demeurée une priorité pour le gouvernement, alors que se poursuivent les travaux qui conduiront à l'élaboration d'une politique qui succédera éventuellement à l'actuelle Politique québécoise du transport collectif. La contribution potentielle du transport par taxi à la réalisation de cette priorité a aussi été reconnue dans les orientations de plusieurs municipalités, afin de soutenir le transport et la mobilité des personnes.

BILAN DES ACTIVITÉS

La Commission a poursuivi la mise en œuvre de son plan stratégique 2009-2013, en vue de faire face aux enjeux liés à la sécurité du transport par véhicule lourd, à l'évolution des besoins de transport de la population et au maintien de la qualité de ses services.

Dans le domaine du transport par véhicule lourd, la Commission est intervenue auprès des propriétaires et des exploitants dont le comportement représente un risque pour la sécurité routière. Elle a été appelée à évaluer le comportement d'un nombre élargi de conducteurs, ciblés en vertu de la nouvelle Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Conséquemment à la modification apportée à la définition d'un véhicule lourd, elle a inscrit à son registre plus de 2 100 nouveaux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds. Elle a aussi mis au point un outil qui permet d'apprécier les effets positifs de ses interventions sur la conformité des transporteurs qui ont été soumis à une vérification de comportement. Elle a finalement élaboré les modalités d'application du mécanisme ajusté d'audit des sociétés de transport en commun, dont la mise en œuvre sera amorcée à l'automne.

La Commission a renouvelé les permis de courtage en services de camionnage en vrac pour une période d'un an, et a réinscrit près de 150 camionneurs au Registre du camionnage en vrac. Elle a aussi commencé le processus visant à renouveler, pour cinq ans, les permis des postes de courtage, selon les nouvelles dispositions prévues par la réglementation. Elle a également établi de nouveaux mécanismes de médiation et d'arbitrage qui lui permettront, au besoin, de régler les différends susceptibles de survenir entre un poste de courtage et un abonné.

En matière de transport par taxi, la Commission a analysé cinq propositions de modification du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans certaines agglomérations et elle a ajusté la réglementation pour donner suite à ces analyses. Elle a effectué une révision générale des tarifs de transport par taxi et amorcé la révision

des tarifs de transport par limousine. Elle a aussi rendu plusieurs décisions afin de s'assurer de la conformité de véhicules rattachés à des permis de limousine de grand luxe.

Afin de prendre en compte les changements aux limites territoriales des municipalités, la Commission a poursuivi la codification des permis de transport par autobus, facilitant du même coup la diffusion sur Internet de l'information relative aux services de transport par autobus offerts à la population.

Pour soutenir son efficacité opérationnelle, la Commission a continué le développement informatique qui conduira, à l'automne 2012, au remplacement de ses systèmes actuels par un nouveau système intégré de mission. En vue d'assurer une mobilisation continue de son personnel, elle a appliqué avec rigueur les orientations de son plan conçu à cette fin.

Par un sondage, la Commission a mesuré la satisfaction de sa clientèle. Ce sondage a permis de démontrer que les efforts consentis afin de maintenir la qualité de ses services dans un contexte de réduction de ses effectifs ont porté leurs fruits, alors que 92 % des personnes sondées se sont dites satisfaites de ses services.

Les démarches de concertation dans lesquelles elle s'est engagée lui ont également permis de suivre l'évolution des besoins de ses clients et du public. C'est ainsi qu'elle a notamment participé aux travaux de la Table québécoise de la sécurité routière, de la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi et de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds.

La Commission s'est finalement assurée de respecter les orientations gouvernementales encadrant le fonctionnement des ministères et organismes. Ainsi, elle a notamment contribué à la réduction des dépenses administratives de l'État et elle a amorcé la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale qu'elle avait adopté l'an dernier. Elle a en outre donné suite à la Politique de financement des services publics, en convenant avec le ministère des Transports du Québec de modifications réglementaires uniformisant l'ensemble des règles relatives à l'indexation des tarifs exigés pour ses services.

PERSPECTIVES

En cours d'année, la Commission sera appelée à élaborer un nouveau plan stratégique pour faire face à ses défis et pour orienter ses actions à venir.

Dans le secteur du transport par véhicule lourd, la Commission poursuivra ses interventions auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds qui présentent un risque. En collaboration avec le ministère des Transports du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec, elle travaillera à l'harmonisation des cotes de sécurité attribuées au Québec avec celles émises ailleurs au Canada. Elle mettra en œuvre le mécanisme d'encadrement ajusté des sociétés de transport en commun, conformément aux orientations convenues avec ces dernières.

En matière de transport par taxi, et pour donner suite aux demandes qui lui ont été formulées par l'industrie, la Commission analysera l'opportunité de mettre en place un mécanisme d'indexation périodique des tarifs de transport par taxi. Elle poursuivra, par ailleurs, l'analyse des propositions qui lui ont été soumises concernant l'ajustement du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi dans certaines agglomérations, ou la fusion de certaines agglomérations.

Dans le domaine du courtage en services de camionnage en vrac, la Commission traitera les demandes de renouvellement, pour cinq ans, des permis des postes de courtage. Elle exercera également ses nouveaux pouvoirs en matière de médiation et d'arbitrage, et mettra en œuvre un nouveau programme d'inspection périodique des postes de courtage.

Elle révisera sa Déclaration de services aux citoyens afin, notamment, de tenir compte des résultats du dernier sondage sur la satisfaction de sa clientèle. Elle finalisera aussi la mise en place de son système intégré de mission, se dotant ainsi d'un système moderne et intégré, apte à répondre à ses besoins actuels et à leur évolution. À la suite de la mise en œuvre de ce changement majeur, elle entamera les étapes nécessaires en vue de revoir, en 2013, le prix de revient de ses services. Elle sera alors en mesure de déterminer, en collaboration

avec le ministère des Transports, les ajustements à apporter à ses tarifs, le cas échéant.

Finalement, elle prendra en considération les recommandations du vérificateur général découlant de la vérification d'optimisation effectuée dans la dernière année. Elle tiendra aussi compte des orientations gouvernementales concernant notamment l'allégement réglementaire, ainsi que la réduction et le contrôle des dépenses de l'État.

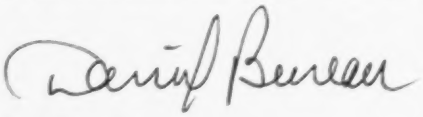
CONCLUSION

Le transport est un domaine en perpétuel changement, qui évolue en fonction de la réglementation et des attentes de la clientèle et du public. Alors qu'elle est appelée à encadrer plusieurs secteurs de transport, la Commission doit constamment s'ajuster à ces nombreux changements qui l'interpellent.

Dans la dernière année, la Commission a su relever ce défi avec efficience, alors que le nombre de ses mandats s'est accru et que ses ressources ont continué à diminuer.

Grâce à la contribution et au dynamisme du personnel de la Commission, nous avons pu continuer à répondre avec succès aux attentes du gouvernement, de l'industrie du transport et des citoyens. Je tiens à remercier chacune de ces personnes pour ses efforts et pour la qualité du travail accompli, alors que des défis tout aussi stimulants les uns que les autres pointent déjà à l'horizon.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau

La présentation de la Commission

Notre mission

La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

La Commission des transports du Québec relève du ministre des Transports. Elle est un organisme de régulation spécialisé dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises. Ses actions sont de deux ordres : elle rend des décisions et effectue des interventions de nature administrative.

Les onze membres de la Commission sont nommés par le gouvernement. Ils agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique. En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, les membres rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur présente des déficiences ou s'il a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau. Ils peuvent modifier la cote de sécurité d'un propriétaire ou d'un exploitant, imposer des conditions visant à modifier son comportement et même interdire la mise en circulation ou l'exploitation de véhicules lourds. Ils ont également compétence pour évaluer le comportement des conducteurs de véhicules lourds et leur imposer des conditions, ainsi que pour ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec de leur interdire la conduite d'un véhicule lourd, lorsque cela est nécessaire.

En ce qui concerne la régulation économique, les membres ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi, maritime et du courtage en services de camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir déterminé si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres peuvent suspendre un permis ou le révoquer, notamment lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions exigées par la loi. La Commission peut également agir par voie de médiation et d'arbitrage dans le domaine du courtage en services de camionnage en vrac.

La Commission fixe en outre les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec et s'assure de l'ajustement des taximètres. Elle délimite le territoire des agglomérations de taxi et détermine le nombre maximal de permis pouvant y être délivrés. Enfin, dans le secteur du transport ferroviaire, elle évalue les demandes de certificat d'aptitude.

Le processus décisionnel de la Commission est soutenu par 121 personnes qui fournissent divers services à sa clientèle et effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. La Commission tient notamment à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le Registre du camionnage en vrac et la liste des intermédiaires en services de transport.

Notre vision

La Commission, une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

Nos valeurs

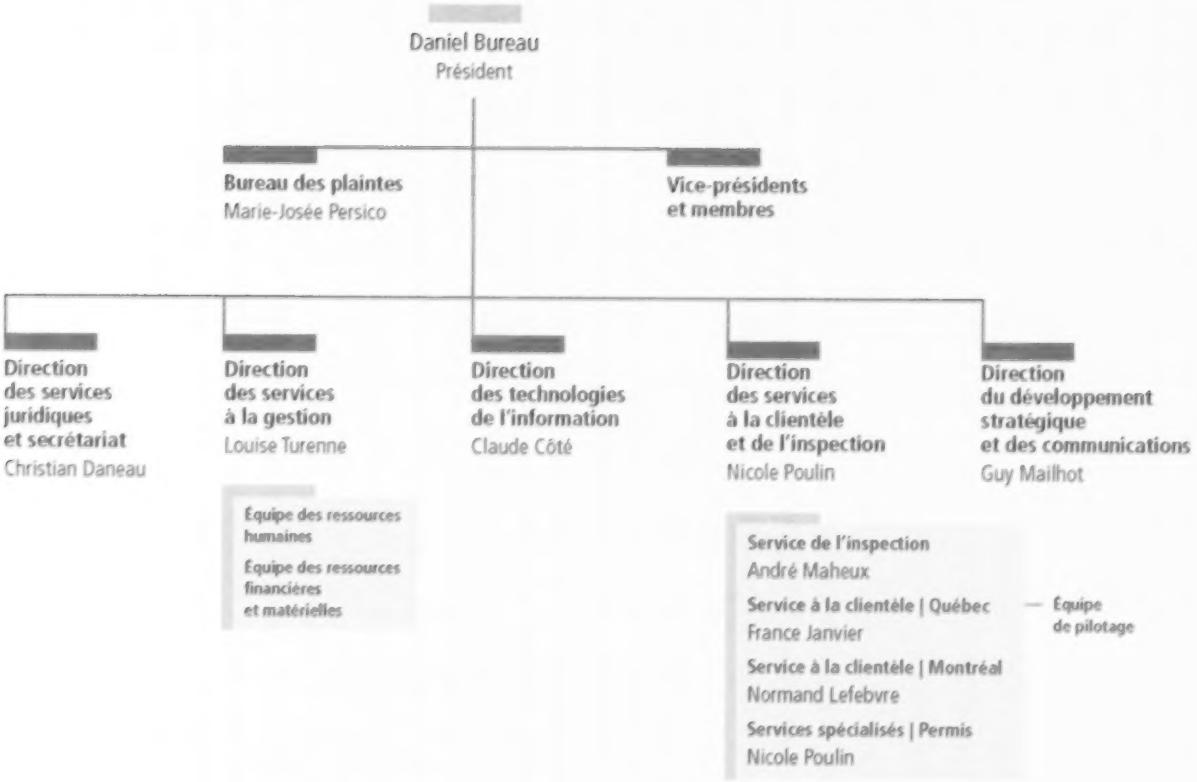
Afin d'accomplir notre mission dans le respect des principes de la justice administrative et en conformité avec les attentes du public, du secteur du transport et du gouvernement, nous privilégions les valeurs suivantes :

- le respect de notre clientèle, en lui offrant des services de qualité répondant à ses besoins ;
- l'impartialité et l'indépendance, qui permettent de garantir un traitement équitable ;
- la transparence dans notre processus décisionnel ;
- la cohérence et la clarté des décisions, pour permettre à la clientèle d'exercer ses activités de transport de façon prévisible ;
- la rigueur, afin de renforcer la cohésion de nos actions et de promouvoir l'adhésion du personnel et de tous nos interlocuteurs à nos objectifs ;
- l'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique ainsi que le dialogue constant avec les intervenants, dans le but d'être toujours à l'écoute de leurs besoins et intérêts, tout en suscitant chez ces derniers un engagement dans la même direction.

Les membres de la Commission

De gauche à droite : Daniel Bureau, président – Jean Giroux, vice-président – Pierre Gimaïel, vice-président, Sylvie Lambert, Marc Delâge, Claude Jacques, Jean-Yves Reid, Louise Pelletier, Michel C. Doré, Daniel Lapointe, Christian Jobin

L'organigramme



Les ressources

LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

Catégorie d'emploi	Au 31 mars 2012	Au 31 mars 2011	Au 31 mars 2010
Membres de la Commission	11	9	11
Cadres	6	7	7
Cadre juridique	1	1	1
Professionnels	41	40	35
Personnel de bureau et techniciens	73	82	88
Total*	132	139	142

* Effectif en poste en nombre de personnes, comprenant les employés réguliers et occasionnels, excluant les étudiants.

L'embauche totale au cours de la période 2011-2012

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	2	14	15	2

La planification de la main-d'œuvre

La Commission suit constamment l'évolution de son effectif à l'aide d'un tableau de bord, qu'elle met à jour à chaque mouvement de personnel. Annuellement, les gestionnaires évaluent leurs besoins en personnel. L'analyse effectuée permet de déterminer à la fois les stratégies de réduction du personnel et de dotation à mettre en œuvre.

En fonction du nombre de départs à la retraite et d'un taux de renouvellement fixé à 40 %, la Commission contribue aux objectifs gouvernementaux en matière de réduction de la taille de l'État. En 2011-2012, 13 employés réguliers ont pris leur retraite. À cet égard, depuis 2004, la Commission a réduit ses équivalents temps complet (ETC) réguliers autorisés de 22,8 %. En 2011-2012, elle a revu l'organisation du travail de plusieurs de ses secteurs d'activité, et ce, dans le but d'accroître la polyvalence de son personnel.

Le tableau suivant montre que le taux de roulement du personnel régulier augmente depuis 2010, notamment en raison de la hausse des départs à la retraite. La Commission s'est ainsi heurtée aux difficultés d'attraction et à la pénurie de main-d'œuvre. Afin de susciter davantage l'intérêt des candidats et des candidates, elle a revu ses offres d'emploi afin qu'elles soient plus attrayantes et elle a utilisé de nouveaux moyens de communication, ce qui lui a permis d'accueillir au cours de l'année 33 nouveaux employés.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2012	2011	2010
Taux de départ volontaire	18,2 %	17,4 %	16,1 %

La formation du personnel

La Commission est préoccupée par le développement de son personnel. Ainsi, elle offre aux employés des formations internes et externes visant divers champs d'activité en fonction des besoins individuels et de ceux de l'organisation. En 2011-2012, les principaux champs d'activité visés par la formation ont été le développement de compétences, l'acquisition d'habiletés de gestion, l'acquisition de nouvelles connaissances technologiques, l'intégration du personnel, le cheminement de carrière, l'amélioration des capacités de communication orale et écrite, l'éthique, la gestion de projet, la préparation à la retraite, la santé et sécurité au travail ainsi que le service à la clientèle.

Formation et développement du personnel			
	2011-2012	**2010-2011**	**2009-2010**
Nombre total de jours de formation pour les employés réguliers et occasionnels	363 jours	301 jours	404 jours
Moyenne par employé	2,75 jours	2,17 jours	2,85 jours
Pourcentage de la masse salariale	1,75 %	1,29 %	1,95 %
Investissement total en formation (incluant les salaires)	138 321,19 $	102 332,60 $	161 554,15 $
Dépenses totales moyennes pour les employés réguliers et occasionnels (incluant les membres)	378,21 $	293,01 $	461,25 $

L'éthique

À titre de tribunal administratif, la Commission accorde une importance primordiale à l'éthique. Ainsi, en 2011-2012, une session d'accueil à l'intention des nouveaux employés a permis de les sensibiliser aux notions éthiques, et ce, dès leur arrivée à la Commission.

De plus, deux sessions de sensibilisation ont été offertes aux employés afin de les informer sur les problèmes potentiels liés à la gestion des contrats dans l'administration publique. Ces sessions ont été animées par l'Unité permanente anticorruption. Vingt-deux employés y ont assisté, ce qui représente 100 % du personnel concerné par l'octroi de contrats.

Enfin, la Commission s'est dotée, il y a plusieurs années, d'un code d'éthique et de règles de déontologie à l'intention de ses membres. Le texte intégral de ce code est reproduit en annexe. Aucune plainte relative à ce sujet n'a été reçue au cours de l'exercice 2011-2012.

La mobilisation du personnel

La Commission accorde beaucoup d'importance à la mobilisation de son personnel. Ainsi, elle propose à l'ensemble des employés diverses actions et activités visant l'atteinte des cinq objectifs de son plan de mobilisation. Le tableau suivant fait état du plan de mobilisation pour l'année 2011-2012 ainsi que des activités qui ont été réalisées :

PLAN DE MOBILISATION 2011-2012				
Objectifs	**ADHÉSION** Donner du sens au travail effectué par les employés et susciter leur adhésion aux objectifs organisationnels.	**COMMUNICATION** Favoriser le partage de l'information et améliorer la qualité des communications.	**DÉVELOPPEMENT** Miser sur la compétence des employés et leur offrir des occasions d'apprentissage et de développement.	**RECONNAISSANCE** Entretenir des relations interpersonnelles harmonieuses et reconnaître la contribution des employés.	**RESPONSABILISATION** Favoriser la responsabilisation et l'autonomie des employés.
Actions	Rencontres du président	Portes ouvertes SIM	Transfert d'expertise	Valeurs de gestion	Opération annuelle évaluation du rendement
	Programme d'accueil et d'intégration	Journée dédiée aux communications	Conférence de l'APSSAP	Programmation santé 2011-2012	
		Portraits de collègues		Reconnaissance (25 ans et retraites)	Exercice d'amélioration continue
		Rencontres d'équipes périodiques		Conférence-midi d'une collègue	Lancement d'une chaîne de générosité

SIM : Système intégré de mission

APSSAP : Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale »

En outre, un sondage visant à connaître l'opinion du personnel à propos de certaines dimensions du climat organisationnel a été élaboré par la Commission et administré à tous les employés en février 2012. Le taux de réponse a atteint 77 %. Les résultats seront analysés au cours du printemps et permettront notamment de peaufiner les actions de l'organisation en matière de mobilisation.

La santé au travail

Une activité de sensibilisation a été tenue pour encourager le personnel à maintenir de saines habitudes de vie. De l'information et des outils permettant d'évaluer et de modifier certains comportements liés à la santé y ont été présentés. Ces outils sont désormais disponibles sur l'intranet de la Commission.

Trente-trois personnes ont en outre bénéficié de la vaccination en milieu de travail. Dix-neuf employés ont participé à une conférence santé et efficacité donnée gratuitement par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale ». De plus, des services d'évaluation de la posture ont été offerts par des étudiants en kinésiologie de l'Université Laval. À cela s'ajoute un programme de soutien à l'activité physique. Cette variété d'actions contribue à l'amélioration du bien-être des employés.

Les évaluations de rendement

Les évaluations de rendement contribuent de manière importante à la mobilisation du personnel. La Commission juge important de communiquer ses attentes à chaque employé en début d'année et de faire une rétroaction à la fin de l'exercice. En 2011-2012, tous les employés visés ont pu bénéficier de ce suivi individuel.

Conformément à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, aucun boni n'a été accordé aux cadres, cadres juridiques et titulaires d'un emploi supérieur pour la période d'évaluation du rendement allant du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars	2011	2012
Revenus virés au fonds consolidé du revenu		
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	5 665 858 $	6 029 469 $
Ventes de biens et services	150 113 $	141 149 $
Autres revenus	1 142 $	1 349 $
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	76 978 $	64 188 $
Financement non reçu d'années antérieures	(289 128) * $	0 $
Total revenus	**5 604 963 $**	**6 236 155 $**
Dépenses assumées par le gouvernement du Québec		
Rémunération		
Traitement	7 488 489 $	7 237 727 $
Autres rémunérations	436 451 $	664 854 $
Sous-total rémunération	**7 924 940 $**	**7 902 581 $**
Fonctionnement		
Frais de déplacement	141 972 $	127 196 $
Télécommunications	226 819 $	192 118 $
Traitement informatique	284 497 $	291 810 $
Main-d'œuvre informatique	117 094 $	238 431 $
Matériel informatique	204 077 $	152 539 $
Immeubles	1 173 759 $	1 126 763 $
Services professionnels, fournitures de bureau et autres dépenses	606 986 $	671 350 $
Amortissement	1 752 761 $	1 275 420 $
Sous-total fonctionnement	**4 507 965 $**	**4 075 627 $**
Total budget de dépenses	**12 432 905 $**	**11 978 208 $**
Budget d'investissements		
Équipement de bureau	0 $	0 $
Équipement informatique	137 329 $	171 364 $
Développement informatique	3 466 992 $	2 766 108 $
Total budget d'investissements	**3 604 321 $**	**2 937 472 $**
TOTAL	**16 037 226 $**	**14 915 680 $**

* Financement prévu dans une entente conclue entre le Québec et le gouvernement fédéral relativement aux normes de sécurité des transporteurs routiers. Au 31 mars 2011, ce financement n'avait pas encore été reçu, l'échéance de mise en œuvre de certains éléments de l'entente n'ayant pas été respectée.

Conformément aux orientations gouvernementales, la Commission s'est dotée d'un plan d'action 2010-2014 et a réduit son budget de dépenses de fonctionnement de nature administrative de 4 % l'an passé et de 3 % cette année.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission évolue actuellement dans un contexte où un important projet de refonte de ses systèmes informatiques est en cours de réalisation. Ce projet, nommé « Système intégré de mission », vise à automatiser et à intégrer l'ensemble des processus opérationnels et décisionnels pour rendre les services efficacement et au moindre coût. Plusieurs étapes sont déjà terminées, alors que d'autres développements sont en cours. Ainsi, les efforts consacrés aux ressources informationnelles cette année se répartissent entre l'entretien des éléments de l'actif informationnel actuel et le développement du Système intégré de mission.

L'entretien des éléments de l'actif informationnel est essentiel au maintien du bon fonctionnement des systèmes d'information, des infrastructures technologiques, dont la visioconférence, des communications informatiques et différents composants bureautiques, tels les micro-ordinateurs et les logiciels. Il a nécessité cette année une somme de 1 516 748 $. Toutefois, les coûts liés à l'entretien des systèmes informatiques qui seront remplacés par le Système intégré de mission ont été réduits au minimum.

En 2011-2012, les investissements en matière de ressources informatiques ont principalement été consacrés au projet Système intégré de mission, pour une somme de 2 766 108 $. Les travaux ont porté sur la dernière livraison, qui permettra de finaliser, en 2012, l'intégration des systèmes en soutien à la mission de la Commission. En outre, 171 364 $ ont été investis pour remplacer ou acheter du matériel informatique selon la politique d'allocation des équipements de la Commission.

Le projet Système intégré de mission

Les systèmes informatiques de la Commission ont été mis en place au début des années 1990. Or, l'ajout de plusieurs mandats depuis leur implantation a fait en sorte que ces systèmes ne pouvaient plus soutenir efficacement les activités de la Commission. C'est dans ce contexte que le projet Système intégré de mission a été entrepris en vue de moderniser l'ensemble des processus d'affaires ainsi que les systèmes d'information. Ce projet s'inscrit dans le cadre des orientations gouvernementales visant, entre autres, l'amélioration des services à la clientèle et l'augmentation de l'efficacité.

La stratégie de réalisation se base sur un développement maison, et un déploiement en trois livraisons progressives a été privilégié. Il a ainsi été possible d'obtenir des bénéfices plus rapidement tout en facilitant la transition dans les opérations et la gestion du changement.

La première livraison, achevée en juin 2007, a constitué une étape fondamentale puisqu'elle a, entre autres, mis en place l'infrastructure technologique essentielle au déploiement des autres phases du projet. Cette infrastructure comprend notamment une voûte documentaire où les documents sont déposés et conservés. Elle fournit aussi les environnements informatiques nécessaires à la conception et à la mise en production du système. Dans un souci d'optimisation des environnements informatiques et des ressources spécialisées, cette infrastructure est hébergée au Centre de services partagés du Québec, et ce, en accord avec les orientations gouvernementales en matière de partage des services.

Un autre volet de cette livraison consistait à revoir l'ensemble du site Internet de la Commission. Celui-ci offre maintenant à la clientèle une foule de renseignements sur les lois et règlements, ainsi que sur les responsabilités et les obligations des multiples intervenants des secteurs de transport régis par la Commission. En outre, le site Internet offre aux transporteurs la possibilité de consulter leur dossier et d'effectuer diverses transactions en ligne, ce qui leur fait économiser temps et argent.

Ce type de service requiert une infrastructure technologique robuste et évoluée pour assurer aux utilisateurs un service fiable et sécuritaire, notamment en ce qui a trait à la délivrance de documents officiels et au paiement des frais s'y rattachant. L'ensemble de cette première livraison a exigé un investissement de 2,4 millions de dollars, dont plus de 10 % ont été consacrés aux infrastructures technologiques. Cette première livraison a apporté les bénéfices escomptés, comme le confirme le taux de satisfaction de la clientèle, mesuré par divers sondages dont les résultats sont présentés dans la section traitant de l'objectif stratégique 3.2.1.

Les fonctionnalités permettant la gestion et la numérisation des documents ont été implantées à l'occasion de la seconde livraison, en janvier 2009. Depuis cette date, tous les documents afférents aux demandes reçues ainsi que le dossier de chaque demandeur sont numérisés et conservés sur support informatique. Cette livraison a aussi rendu possible l'utilisation de la signature électronique pour produire les décisions. Les processus de traitement ont également été ajustés à un contexte de travail sans papier. Grâce à cette livraison, les opérations de la Commission s'effectuent de plus en plus en mode électronique. Cet autre investissement de 2,5 millions de dollars entraînera des bénéfices, notamment l'élimination des espaces physiques nécessaires à la conservation des documents.

Actuellement, la Commission réalise la troisième et dernière livraison, prévue pour 2012. Au terme de cette étape, tous les systèmes d'affaires actuels auront été remplacés et intégrés en un seul système de mission. Les systèmes touchés sont les suivants : le système de gestion des opérations, le système de gestion et de suivi des assignations, le système de gestion et de suivi des interventions et le système de gestion de l'accueil de la clientèle. Une fois ces systèmes intégrés, il sera possible de suivre, de façon électronique et intégrée, le cheminement de toute demande et de tout dossier traité à la Commission. Cette dernière livraison, dont les investissements se chiffrent à 9,7 millions de dollars, générera des gains de productivité dans un contexte où l'on prévoit une réduction notable des effectifs au cours des prochaines années. Elle permettra également à toute personne ayant fait une demande à la Commission d'avoir accès à son dossier.

Organisme de petite taille, la Commission se devait de faire appel à des ressources externes pour mener à bien un projet d'une telle envergure. Elle leur a donc confié une partie de la réalisation de la solution informatique et technologique, soit la conception des composants requérant une expertise spécialisée. Pour assurer le contrôle des coûts, les services confiés à l'externe l'ont été à des prix fixes. Par ailleurs, le personnel de la Commission participe activement à la réalisation du projet en concevant à l'interne certains composants du système, en apportant le soutien nécessaire aux spécialistes, en assumant le pilotage du système, en adaptant les processus de travail et en assurant la transmission des connaissances aux employés touchés par les changements.

Il est à noter que le projet amorcé en 2006 remplace un projet initial qui a été abandonné. La solution envisagée pour ce nouveau projet était estimée à 13,3 millions de dollars et celui-ci devait prendre fin en décembre 2011, phase post-implantation comprise. Or, à ce jour, le projet accuse un retard de 15 mois, et il est prévu qu'il coûtera 17,6 millions de dollars.

Les débours en ressources informationnelles

Le tableau suivant fournit une vision globale des coûts relatifs aux ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012. Il précise les sommes prévues en début d'année, les sommes réellement déboursées, les écarts constatés ainsi que les explications qui les justifient.

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2011-2012				
	Débours planifiés	**Débours réels***	**Écarts**	**Commentaires**
Projet de développement Système intégré de mission	2 615 535 $	2 555 599 $	(59 936 $)	Cet écart s'explique par des dépenses prévues en 2011-2012 qui ont été reportées en 2012-2013.
Autres activités	1 915 228 $	1 651 894 $	(263 334 $)	La rémunération a été moindre que prévue. Il y a eu moins d'acquisitions en matériel et en logiciels, et l'entretien a été moins coûteux. De plus, les coûts associés aux traitements d'impression nécessaires à la mise en œuvre de la nouvelle définition de « véhicules lourds » ont été moins importants que prévu.
Total	**4 530 763 $**	**4 207 493 $**	**(323 270 $)**	

* Note : Les débours réels indiqués dans ce tableau diffèrent des débours selon les états financiers du 31 mars 2012 parce qu'ils sont basés sur des comptes à payer estimés en date de février 2012.

Les activités

LES DIVERS SECTEURS DE TRANSPORT

La Commission intervient dans divers secteurs de transport. Ce chapitre présente ses mandats et les objectifs qu'elle poursuit dans chacun de ces secteurs.

Le transport par véhicule lourd

Les actions de la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de l'intégrité et de la vie des personnes ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, lui permettent d'agir de diverses façons auprès de ceux-ci. Ses principales interventions sont décrites ci-après.

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds

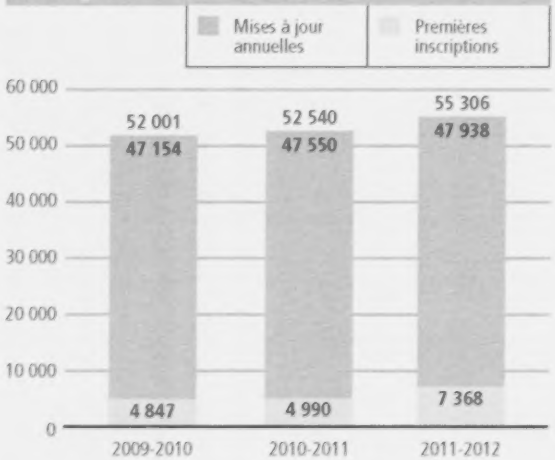
La Commission attribue une cote de sécurité à toute personne tenue de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada. Ainsi, le transporteur du Québec qui détient une cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette cote lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

- 55 306 propriétaires et exploitants de véhicules lourds
- 1 380 intermédiaires en services de transport

En tant que responsable du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission voit à ce que chaque personne qui désire s'y inscrire respecte, lorsque cela est requis, certaines exigences prévues par la loi, comme l'immatriculation au Registre des entreprises, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes non acquittées pour des infractions relatives à l'utilisation d'un véhicule lourd. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois au registre à titre de transporteurs de personnes.

Le nombre de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds inscrits au registre de la Commission a augmenté à la suite, notamment, de l'entrée en vigueur de la nouvelle définition de « véhicule lourd » le 1er janvier 2011. Comme les personnes nouvellement visées avaient jusqu'au 30 décembre 2011 pour s'inscrire, l'effet s'est concrétisé au cours de la présente année. Le graphique suivant montre en effet que près de 2 400 personnes de plus que l'an dernier se sont inscrites pour la première fois au registre de la Commission cette année.

Les propriétaires et les exploitants inscrits au Registre



La Commission intervient en outre auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Par ses décisions, elle peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées. Toutefois, lorsqu'aucune mesure ne peut corriger la situation, la Commission peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

Enfin, lorsqu'elle attribue une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, la Commission peut appliquer cette même cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle estime l'influence déterminante sur les activités de transport. Ces personnes se voient ainsi interdire l'exploitation ou la mise en circulation d'un véhicule lourd au Québec. Au 31 mars 2012, 107 administrateurs avaient une cote de sécurité de niveau « insatisfaisant ».

La Commission favorise ainsi un contexte d'équité concurrentielle dans ce secteur d'activité puisqu'elle intervient auprès des transporteurs qui tentent d'obtenir un avantage économique en ne respectant pas les normes de sécurité ou de charges qui leur sont applicables.

Les conducteurs de véhicules lourds

La Commission dispose également de pouvoirs lui permettant d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds. Elle peut en l'occurrence leur imposer toute mesure visant à corriger un comportement qu'elle juge déficient en regard de la sécurité routière. Dans les cas où elle considère que l'imposition de mesures ne peut corriger un comportement, elle peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire à un conducteur la conduite d'un véhicule lourd. Les résultats de l'objectif stratégique 1.2.1 donnent plus de précisions sur les interventions de la Commission auprès de ces personnes.

La Commission intervient auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque.

Les cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants au 31 mars 2012

Type de transport	Satisfaisant	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Transport de marchandises	52 533	134	232	52 899
Transport de personnes	1 872	23	12	1 907
Transport de marchandises et de personnes	494	6	0	500
Total	**54 899**	**163**	**244**	**55 306**

Le camionnage en vrac

Afin de pouvoir bénéficier d'une clause préférentielle d'embauche dans les marchés publics, les exploitants de véhicules lourds doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Ils doivent également être abonnés au service de courtage d'un titulaire de permis de courtage, dans la zone où ils ont leur principal établissement. La Commission a pour mandat de gérer ce registre, de délivrer les permis de courtage et d'approuver les règlements touchant les services de courtage, et ce, afin d'assurer un traitement équitable aux camionneurs qui y sont abonnés. Elle détient également un pouvoir

d'arbitrage et de médiation pour régler un différend entre un titulaire d'un permis de courtage en services de camionnage en vrac et l'un de ses abonnés.

La Commission peut vérifier les activités des organismes de courtage et intervenir auprès de ceux qui ne respectent pas les conditions d'exploitation de leur permis. Elle peut également reconnaître une association régionale de camionneurs qui a pour fonctions principales de représenter l'ensemble des abonnés à un service de courtage et de promouvoir leurs intérêts. Enfin, sous réserve d'une radiation, elle peut transférer une inscription au Registre du camionnage en vrac sur demande du cessionnaire et du cédant.

> La réglementation dans le secteur du transport de matières en vrac favorise l'emploi des camionneurs régionaux.

Les interventions de la Commission dans ce secteur de transport soutiennent l'attribution des contrats dans les marchés publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux.

On dénombre, au 31 mars 2012, 96 permis de courtage exploités par 81 titulaires et plus de 5 000 camionneurs inscrits au Registre du camionnage en vrac.

Pour donner suite aux modifications à la Loi sur les transports entrées en vigueur en juin 2011, la Commission a procédé au renouvellement, pour un an, des 96 permis de courtage en services de camionnage en vrac. Elle a en outre entamé, en janvier 2012, une opération de renouvellement pour ces mêmes permis, qui auront cette fois-ci une durée de cinq ans.

Elle a aussi réinscrit au Registre du camionnage en vrac les personnes qui remplissaient les conditions prévues dans la loi. À cet effet, près de 150 décisions ont été rendues pour des transporteurs qui étaient inscrits comme exploitant au Registre du camionnage en vrac au 1er janvier 2000, mais dont l'inscription avait été radiée puisqu'à cette époque, ils n'avaient signé aucun contrat d'abonnement avec un titulaire de permis de courtage en services de camionnage en vrac.

La Commission a enfin élaboré et mis en place un mécanisme d'arbitrage et de médiation dans le secteur du camionnage en vrac, en plus d'adopter le Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec afin de déterminer les tarifs applicables.

Le transport par taxi

La Commission applique la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle délivre les permis de propriétaire de taxi en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. En vue de garantir aux usagers des services de qualité et sécuritaires, elle a le pouvoir de révoquer ou de suspendre ces permis. Elle délivre également les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi à l'extérieur de l'île de Montréal.

La Commission fixe la tarification des services de transport par taxi et s'assure de l'ajustement approprié des taximètres. Elle a en outre la responsabilité de délimiter le territoire d'une agglomération de taxi et d'établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant y être délivrés.

Étant donné que la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis sont soumis aux mêmes normes de qualité et doivent respecter la tarification qu'elle fixe. Les utilisateurs, y compris les touristes, en retirent des bénéfices, car

ils sont assurés de payer un prix uniforme, juste et raisonnable pour chaque course.

Enfin, dans le but d'assurer la protection du public, la Commission peut ordonner la suspension du permis d'un chauffeur de taxi accusé d'une infraction criminelle jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent. Elle peut également ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec de suspendre le permis de chauffeur de taxi d'un conducteur qui réclame, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe.

Plus de 8 300 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis dans 263 agglomérations et sont accessibles à plus de 7,2 millions de personnes, soit 91 % de la population du Québec. Les citoyens qui ne résident pas dans ces agglomérations peuvent par ailleurs bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis d'une agglomération voisine.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis
Service régulier	6 109	7 774
Service pour besoin particulier (transport adapté)	224	242
Services de limousine	128	155
Privilèges et services de limousine de grand luxe	95	154
Service spécialisé de transport avec accompagnement	1	1
Autres	1	1
Total	**6 476***	**8 327**

* Un même titulaire peut avoir des permis de différentes catégories.

Les intermédiaires en services de transport par taxi**

Titulaires	30
Permis	32

** Ces données ne comprennent pas les intermédiaires en services de transport par taxi de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

Le transport par autobus

La Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué. Elle peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut aussi autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relativement aux parcours, aux horaires, aux fréquences des voyages ou à la tarification.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Les titulaires de permis desservent 538 municipalités où plus de 80 % de la population du Québec est établie. Ces municipalités sont réparties dans 75 des 86 municipalités régionales de comté du Québec.

> Le réseau de transport interurbain par autobus est le seul service de transport collectif qui relie l'ensemble des régions du Québec.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Transport nolisé	247	488
Transport par abonnement	179	310
Transport scolaire	81	114
Transport interurbain	36	94
Transport touristique	28	46
Location	31	32
Transport urbain	22	28
Transport aéroportuaire	16	23
Transport expérimental	0	0
Total	**418***	**1 135**

* Un même titulaire peut avoir des permis de différentes catégories.

Le transport maritime

> Les interventions de la Commission dans le secteur du transport maritime de passagers contribuent à la sécurité des usagers.

La Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers contre rémunération possèdent le permis requis. Pour obtenir ce permis, la personne doit démontrer qu'elle respecte les exigences de la réglementation fédérale relative à la compétence de l'équipage, ainsi qu'à l'inspection, à la capacité et à la sécurité des navires. Elle doit également démontrer qu'elle a une protection d'assurance appropriée. Si, par ailleurs, le permis demandé vise à offrir un service de traversier qui entre en concurrence avec un service de traversier existant, la personne doit établir la nécessité urgente et réelle d'un service additionnel pour chacun des navires qui seront utilisés.

Les titulaires et les permis	
Titulaires	105
Permis	198

Le transport ferroviaire

La Commission contribue à la sécurité du transport ferroviaire offert par les entreprises de chemins de fer locaux en délivrant des certificats d'aptitude à celles qui satisfont aux exigences liées à la sécurité de la voie ferrée et aux assurances. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

Les titulaires et les certificats d'aptitude	
Titulaires	14
Certificats d'aptitude	14

LES ACTIVITÉS DE RÉGULATION

La Commission exerce deux types de fonctions. D'une part, elle exerce des activités de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs. D'autre part, elle fournit divers services administratifs s'adressant tant aux transporteurs qu'à la population.

Les demandes

Les demandes soumises à la Commission pour décision proviennent de deux sources :

- de la clientèle (par exemple, des transporteurs ou des personnes voulant le devenir) ;
- de sa propre initiative, notamment sur proposition d'un partenaire tel que la Société de l'assurance automobile du Québec.

En matière de régulation économique, la plupart des demandes proviennent de personnes qui souhaitent obtenir un permis, le modifier, le transférer, etc. La Commission peut en outre agir de sa propre initiative en vue de suspendre ou de révoquer un permis dont l'exploitation ne répond pas aux exigences de qualité des services ou de sécurité des usagers, à la suite notamment de plaintes de la clientèle ou de partenaires tels Contrôle routier Québec, les divers corps policiers ou le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal. Elle agit également de sa propre initiative lorsqu'elle rend des décisions visant un ensemble de titulaires de permis, pour fixer les tarifs du transport par taxi par exemple.

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, la Commission intervient principalement à la suite d'une proposition de la Société de l'assurance automobile du Québec qui cible, selon ses politiques administratives, les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Si elle le juge à propos, la Commission entame une procédure d'évaluation de comportement auprès de ces derniers. Elle agit aussi de sa propre initiative lorsqu'un transporteur ou un conducteur ne respecte pas les conditions exigées dans une décision qu'elle a préalablement

rendue à son égard. Par ailleurs, tout transporteur touché par une décision peut lui-même s'adresser à la Commission pour lui demander de rétablir sa cote de sécurité, de modifier une condition qui lui a été imposée ou pour obtenir l'autorisation de céder à un tiers un ou des véhicules.

Les décisions

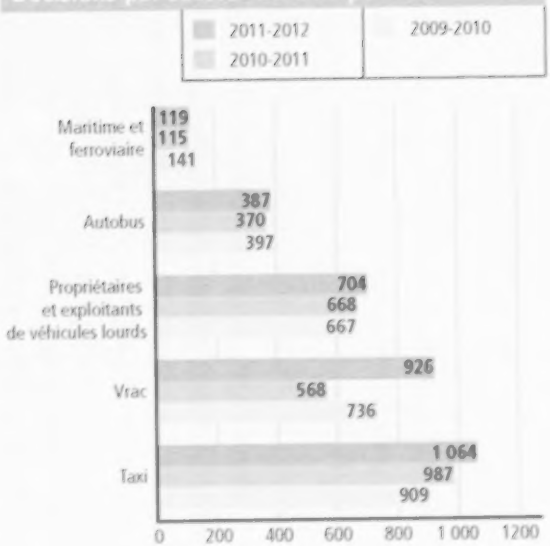
Les décisions de la Commission sont rendues par un membre ou une personne désignée selon le cas. Elles sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

La Commission tient une audience publique lorsqu'elle agit en sanction, lorsqu'une demande est contestée ou lorsqu'elle rend une décision d'application générale comme la fixation des tarifs de taxi. Dans tous les cas, les personnes visées peuvent venir expliquer leur point de vue et être représentées par un avocat. À la suite d'une audience, le membre de la Commission prend la demande en délibéré et rend sa décision en fonction de la preuve soumise, notamment des témoignages entendus et des expertises produites, s'il y a lieu.

Certains types de demandes reçues de la clientèle ne donnent pas lieu à un avis public en vertu de la réglementation applicable et ne conduisent pas à une audience, à moins que le membre n'en décide autrement. Dans ce cas, elles sont examinées sur dossier.

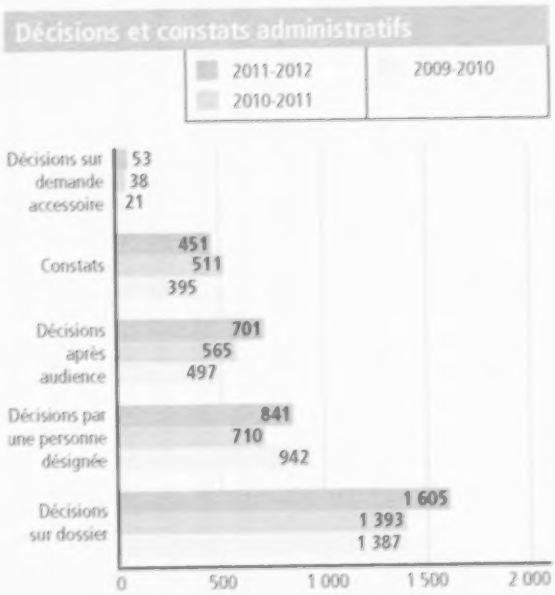
Enfin, chaque année, le ministre des Transports désigne des personnes des services administratifs pour étudier certaines demandes non contestées. Ces décisions rendues par une personne désignée s'appuient sur des normes objectives non discrétionnaires. Ces personnes ont aussi le pouvoir de faire des constats administratifs par lesquels la Commission prend acte qu'un transporteur s'est conformé à une disposition réglementaire.

Décisions par secteur de transport



Cette année, 3 200 décisions ont été rendues et 451 constats administratifs ont été faits dans les divers secteurs de transport. L'augmentation marquée du nombre de décisions dans le secteur du camionnage en vrac découle des modifications législatives entrées en vigueur en juin 2011, qui ont conduit au renouvellement des permis de courtage en services de camionnage en vrac ainsi qu'à la réinscription de certains camionneurs au Registre du camionnage en vrac.

Décisions et constats administratifs



Les décisions contestées et en révision

Parmi les recours qu'elles peuvent exercer, les personnes visées par une décision ont 30 jours pour demander à la Commission de revoir le dossier et de rendre une décision en révision. Un membre, différent de celui qui a rendu la décision contestée, détermine si les critères qui permettent de la réviser sont respectés. Si tel est le cas, trois nouveaux membres sont assignés pour entendre la demande de révision sur le fond. Sur les 19 demandes de révision reçues cette année, 8 ont pu être révisées et 4 décisions de la Commission ont été modifiées.

Toute décision de la Commission peut également être contestée devant le Tribunal administratif du Québec par la personne visée, dans les 30 jours de la date à laquelle la décision entre en vigueur. Cette année, 27 décisions ont donné lieu à un tel recours. Parmi celles-ci, 18 concernent la conformité de limousines de grand luxe aux normes réglementaires. Une décision de la Commission a été confirmée par le Tribunal administratif du Québec et les 26 autres sont en attente d'audition. Par ailleurs, une requête en révision judiciaire d'une décision de la Commission a été déposée en Cour supérieure, mais n'a pas encore été entendue.

Les inspections

Dans le but de soutenir le processus décisionnel, des inspections sont effectuées auprès des transporteurs, des conducteurs et des organismes de courtage. Elles peuvent prendre la forme de vérifications administratives, d'analyses de documents divers, de visites dans les installations des transporteurs ou de vérifications de conformité. Tous les secteurs de transport relevant de la Commission peuvent être soumis à des inspections.

La plus grande part des inspections touchent les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. En effet, au cours de l'année 2011-2012, les inspecteurs ont effectué un total de 658 interventions dans ce secteur. Ces interventions visent à examiner les moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs activités et à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Les inspecteurs vérifient également le profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Le tableau suivant démontre que des efforts importants ont été consentis cette année pour réaliser des inspections auprès des conducteurs de véhicules lourds tout en maintenant les autres activités. Ces interventions ont fait suite à l'entrée en vigueur de la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec, dont l'application a débuté en avril 2011. Cela a fait en sorte que plusieurs dossiers de conducteurs ont été transférés à la Commission pour examen. Comme en fait foi le tableau, 297 inspections ont été menées auprès de ces conducteurs de véhicules lourds, soit près de sept fois plus que l'an passé.

Les inspections dans le secteur des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Inspections sur la gestion de la sécurité	224	231	248
Inspections auprès des conducteurs de véhicules lourds	74	44	297
Sensibilisation des nouveaux transporteurs	67	15	3
Suivi des conditions imposées aux propriétaires ou exploitants	98	95	88
Suivi des conditions imposées aux conducteurs	34	24	22
Total	**497**	**409**	**658**

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent de l'équité de la répartition du travail, de l'application des règlements et de la saine gestion des sommes administrées par le courtier au nom des abonnés. En ce qui a trait au transport maritime, les inspecteurs vérifient, sur les lieux d'exploitation des navires, si les obligations du titulaire d'un permis sont respectées, notamment celles qui sont relatives à l'affichage du permis, à l'utilisation de navires autorisés et au maintien de la police d'assurance de responsabilité civile.

Les inspecteurs ont également pour mandat de vérifier la qualité du travail des mandataires en vérification de taximètre.

LA CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de l'élaboration et de l'évolution de la législation appliquée par la Commission. La Société de l'assurance automobile du Québec établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques administratives. Elle signale à la Commission les propriétaires, exploitants ou conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière et l'intégrité du réseau routier. Elle agit également à titre de mandataire de la Commission en recueillant les demandes d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans ses centres de services associés à Services Québec.

La Commission travaille en collaboration avec ses partenaires.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements en services de transport par taxi. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme du Québec, les partenaires gouvernementaux du Guichet unique des transporteurs, ainsi que les mandataires de la Commission qui effectuent, par exemple, la vérification et le scellage des taximètres ou l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Enfin, les associations représentant les diverses clientèles de la Commission participent au développement de l'encadrement des transporteurs.

La Commission collabore à l'évolution du contexte administratif, légal et réglementaire encadrant le transport routier et la sécurité routière au Québec. C'est ainsi qu'elle a participé aux travaux de divers comités tels la Table québécoise de la sécurité routière, la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds, la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi, ainsi que le comité consultatif et les tables régionales en contrôle routier.

Les services à la clientèle

LES MESURES DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

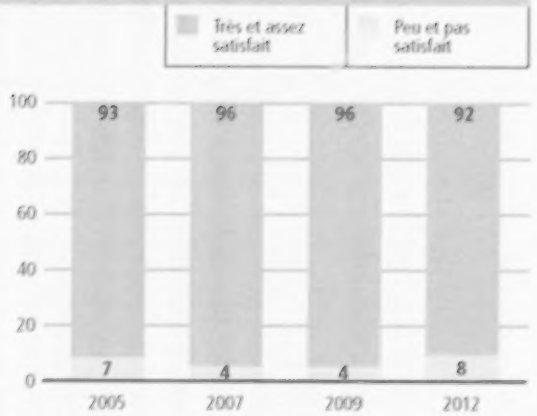
Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations de la Commission. Afin de mesurer le taux de satisfaction de ses clients, elle a effectué plusieurs sondages depuis 2005. Divers aspects ont été analysés, dont l'accessibilité des services, l'accueil, l'attitude et la compétence du personnel, le traitement des demandes, les services électroniques et le processus de décision de la Commission. Dans certains cas, seuls les services électroniques ont été évalués.

Sondages réalisés par la Commission depuis 2005

Année	Tous les services	Services électroniques uniquement
2005	✓	
2007	✓	
2008		✓
2009	✓	
2010		✓
2012	✓	

Le graphique suivant montre que le taux de satisfaction globale de la clientèle pour l'ensemble des services de la Commission se maintient à un très haut niveau depuis 2005. Ces résultats indiquent que les moyens mis en place continuellement par la Commission pour répondre aux besoins de sa clientèle sont appréciés.

Évolution du taux de satisfaction globale de la clientèle



LES SERVICES OFFERTS

Les services de la Commission sont accessibles de différentes façons : en personne dans les bureaux de Québec et de Montréal, par la poste, par télécopieur, par téléphone, par Internet ou auprès de son réseau de mandataires. Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent, au cours des dernières années, sur le développement des services en ligne.

L'utilisation des services électroniques est en progression. Comme le montre le tableau de la page suivante, des augmentations ont été enregistrées autant pour la consultation des renseignements disponibles sur le site Internet que pour les transactions qui y sont effectuées par la clientèle.

Les services en ligne	2010-2011	2011-2012	Variation 2010-2011 2011-2012
Consultations des divers renseignements du site*	544 871	573 290	5 %
Demandes reçues par courrier électronique	3 679	4 282	16 %
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	639	2 586	305 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	15 704	19 232	23 %

* Dans ce tableau, les chiffres représentent le nombre de pages visitées.

La Commission met l'accent sur la prestation électronique de services.

La Commission a, depuis quelques années, développé et amélioré ses services électroniques s'adressant à sa clientèle qui effectue le plus grand volume de transactions, soit les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds. Ces efforts ont donné des résultats spectaculaires cette année puisqu'on enregistre un bond de plus de 300 % des personnes s'étant inscrites au registre de la Commission par Internet et une augmentation de 23 % de celles qui ont mis à jour leur inscription par cette voie. Il est à remarquer que le nombre de personnes visées par l'inscription à ce registre a augmenté cette année en raison de la nouvelle définition d'un véhicule lourd. Malgré cela, l'augmentation observée demeure très significative puisque le taux de personnes ayant utilisé le site Internet pour effectuer leur première inscription est passé de 13 % l'an passé à 35 % cette année. Pour plus d'information à ce sujet, consulter les résultats de l'objectif stratégique 3.2.1.

Dans les dernières années, on constatait que l'accroissement de l'utilisation des services électroniques était accompagné d'une diminution graduelle des modes traditionnels de prestation de services, comme le montre le tableau ci-dessous. Or, l'ajout d'une nouvelle clientèle de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds explique l'augmentation des appels observée cette année.

Les appels téléphoniques et les visiteurs	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Appels traités par le service automatisé	21 858	23 040	20 632	17 312	20 462
Appels pris en charge par les préposés	41 254	40 962	38 929	36 787	41 773
Visiteurs reçus aux bureaux	6 374	6 432	6 275	6 247	5 340

LES RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Cette section présente les résultats atteints par rapport aux engagements prévus à la Déclaration de services aux citoyens. Globalement, la Commission a atteint ou dépassé les objectifs qu'elle s'était fixés lors de la dernière année.

Les résultats sont présentés en fonction des trois thèmes de la Déclaration de services aux citoyens, soit :

1. Des services accessibles
2. Le Guichet unique des transporteurs
3. Des services axés sur la satisfaction de la clientèle

1. Des services accessibles

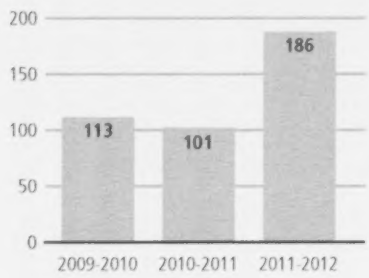
La Commission offre plusieurs modes de prestation de services afin de répondre aux divers besoins de sa clientèle, constituée principalement de transporteurs.

THÈME	*L'accessibilité des services*
INDICATEUR	Le taux de disponibilité des services
OBJECTIFS DE SERVICE	Rendre disponibles les services suivants : • le service à la clientèle offert sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où le service est offert à compter de 10 h[1] ; • le site Internet et le service téléphonique automatisé accessibles en tout temps ; • le service d'inscription ou de renouvellement au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport offert à différents endroits : – aux bureaux de la Commission, – à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec, – auprès de mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps.
RÉSULTATS	Les services sont disponibles à 100 %.

1. Les services sont offerts à compter de 9 h 30 le mercredi depuis le 15 février 2012.

THÈME	*L'accessibilité des services*
INDICATEUR	Le nombre d'audiences tenues en visioconférence
OBJECTIFS DE SERVICE	Rendre disponible le service d'audience en visioconférence aux personnes qui le demandent.
RÉSULTATS	Dans le cadre de ses activités, la Commission convoque les personnes concernées à une audience publique devant un ou des commissaires. Elle offre à cette fin un service de visioconférence, notamment aux personnes résidant en région. Grâce à ce service, les personnes qui en font la demande n'ont pas à se déplacer aux bureaux de Québec ou de Montréal lorsqu'elles doivent participer à une audience. Elles épargnent ainsi temps et argent en déplacements, en plus de diminuer les émissions de gaz à effet de serre. On constate dans le graphique ci-contre que ce service est de plus en plus populaire : le nombre d'audiences tenues en visioconférence a augmenté de 84 % par rapport à l'an passé.

Nombre d'audiences tenues en visioconférence



2. Un guichet unique pour faciliter les démarches des transporteurs

La Commission met à la disposition de sa clientèle le Guichet unique des transporteurs, qui permet, entre autres, d'effectuer des transactions avec d'autres organismes gouvernementaux à partir d'un point unique. Ces services sont disponibles par Internet, par la poste, par télécopieur ou en personne dans un des deux points de service de la Commission. Les transporteurs évitent ainsi de nombreux déplacements d'un organisme à l'autre.

THÈME	*Le Guichet unique des transporteurs*
INDICATEUR	Le taux de disponibilité des services
OBJECTIFS DE SERVICE	En plus de nombreux renseignements, le Guichet unique des transporteurs fournit les services suivants : • l'inscription et la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ; • la transmission des demandes par Internet ; • l'immatriculation des entreprises au Registraire des entreprises du Québec ; • l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail ; • l'obtention de permis et vignettes IFTA (Entente internationale concernant la taxe sur les carburants) et de certificats de voyage occasionnel (CVO) ; • le paiement des amendes ; • l'obtention de différents formulaires ; • la consultation sur Internet de divers renseignements, dont les décisions de la Commission, les avis publics, le dossier d'une entreprise ou d'un individu (permis, cote de sécurité, demandes en cours), la liste des intermédiaires en services de transport, la liste des personnes ayant reçu une cote de sécurité de niveau « insatisfaisant », la liste des mandataires en matière de taximètres.
RÉSULTATS	Les services sont disponibles à 100 %.

3. Des services axés sur la satisfaction de la clientèle

THÈME	*La qualité des services à la clientèle*				
		Indicateurs et cibles	**Résultats 2009-2010**	**Résultats 2010-2011**	**Résultats 2011-2012**
OBJECTIFS DE SERVICE	Répondre aux appels téléphoniques en moins de 90 secondes	Réponse en moins de 90 secondes à 85 % des appels	90 %	91 %	91 %
	Se nommer au début d'un entretien	Taux de satisfaction de 95 %	98 %[1]	98 %[1]	93 %[2]
	Caractériser les échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle	Taux de satisfaction de 95 %	98 %[1]	98 %[1]	99 %[2]
	Transmettre une information claire, appropriée, juste et répondant aux besoins de la clientèle	Taux de satisfaction de 95 %	95 %[1]	95 %[1]	92 %[2]
	Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant	Application de cette consigne en tout temps	Aucune plainte	Aucune plainte	Aucune plainte
	Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes suivant son arrivée ou l'informer d'un délai d'attente plus long	90 % des visiteurs rencontrés dans les 20 minutes suivant leur arrivée	96 %	97 %	97 %
RÉSULTATS	Les cibles relatives au fait de se nommer au début de l'entretien ainsi qu'à la clarté et à la justesse de l'information transmise à la clientèle n'ont pas été atteintes cette année. Les résultats obtenus sont tout de même excellents, avec des scores respectifs de 93 % et de 92 % de satisfaction. Cela démontre que les moyens mis en place pour former les nouveaux employés ont permis de maintenir la qualité de nos services et de conserver un très haut taux de satisfaction de notre clientèle.				

1. Selon un sondage réalisé par une firme externe en février 2009.
2. Selon un sondage réalisé par une firme externe en février 2012.

THÈME	*Les délais de traitement*				
INDICATEUR	La proportion des demandes traitées dans les délais établis				
		Cibles	**Résultats 2009-2010**	**Résultats 2010-2011**	**Résultats 2011-2012**
OBJECTIFS DE SERVICE	Procéder à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport dans les délais suivants :				
	• en moins de 45 minutes lors d'une rencontre aux bureaux de la Commission	95 % des inscriptions	96 %	95 %	95 %
	• au plus tard le jour ouvrable suivant, lorsque la demande est transmise par télécopieur ou par Internet	95 % des inscriptions	99 %	98 %	95 %
	Procéder, au comptoir, à la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport en moins de 30 minutes	90 % des mises à jour	95 %	96 %	96 %
	Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance	95 % des avis	100 %	100 %	100 %
	Transmettre toute décision dans les délais suivants, à compter de la réception de la demande* :	95 % des décisions	98 %	96 %	97 %
	• 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi				
	• 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac	95 % des décisions	88 %	98 %	100 %
	• 3 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd	90 % des décisions	83 %	95 %	98 %
	Rendre toute décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience concernant la délivrance d'un permis de :	95 % des décisions	80 %	100 %	65 %
	• transport par autobus				
	• propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivrés n'est pas atteint	95 % des décisions	99 %	97 %	88 %
RÉSULTATS	Le service à la clientèle étant très important pour la Commission, cette dernière s'est fixé des cibles très élevées en ce qui concerne les délais de traitement de diverses demandes. Comme dans les années passées, la grande majorité de ces cibles ont été atteintes cette année. La cible relative aux demandes de permis de transport par autobus n'a pas été atteinte, en raison notamment d'un petit nombre de demandes et de la complexité de ce type de décisions qui, dans certains cas, requièrent des analyses plus élaborées. Par ailleurs, la Commission a procédé, cette année, à une vaste enquête sur la conformité des limousines de grand luxe. Cette démarche a nécessité des efforts importants qui ont entraîné des délais supplémentaires pour obtenir les renseignements requis et pour procéder à leur analyse. Cela a eu pour effet d'allonger les délais normalement prévus pour rendre les décisions dans le secteur du transport par taxi.				

* Ces délais s'appliquent aux décisions rendues par une personne désignée.

THÈME	*La gestion des plaintes*				
INDICATEUR	La proportion des plaintes traitées dans les délais établis				
		Cibles	**Résultats 2009-2010**	**Résultats 2010-2011**	**Résultats 2011-2012**
OBJECTIFS DE SERVICE	Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de 2 jours ouvrables	95 % des plaintes	100 %	82 %	100 %
	Traiter de façon complète les plaintes en moins de 21 jours	95 % des plaintes	100 %	100 %	100 %
RÉSULTATS	La Commission reçoit très peu de plaintes relatives à ses services. Cette année, les 13 plaintes reçues ont été prises en charge et traitées à l'intérieur des délais fixés.				

Les résultats du plan stratégique

Le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des transports du Québec, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2010, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour ces quatre années. Ce chapitre présente les résultats de la troisième année d'application de ce plan.

ENJEU

Un transport par véhicule lourd sécuritaire pour l'ensemble des usagers de la route

ORIENTATION 1

Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.1	Indicateur et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Maintenir l'efficacité des vérifications de comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Proportion des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission

Les résultats

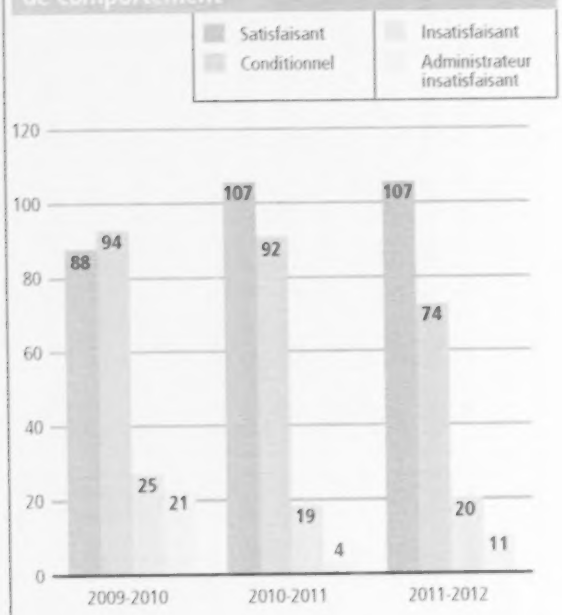
La Commission a maintenu l'efficacité de ses interventions auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans les trois dernières années, et ce, malgré l'ajout de mandats supplémentaires, notamment en ce qui concerne les conducteurs de véhicules lourds et le secteur du transport par taxi.

Les vérifications de comportement

Une vérification de comportement est généralement entreprise lorsque le dossier d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicules lourds est porté à l'attention de la Commission par la Société de l'assurance automobile du Québec. Le rôle de la Commission consiste alors à évaluer si cette personne met en danger la sécurité des usagers de la route ou compromet l'intégrité du réseau routier. Lorsque la Commission est d'avis que c'est le cas, elle a le pouvoir d'imposer des mesures correctives ou d'interdire l'exploitation d'un véhicule lourd, en attribuant une cote de sécurité « conditionnel » ou « insatisfaisant ». Cette année, 47 % des transporteurs dont le comportement a été examiné ont reçu l'une ou l'autre de ces cotes.

L'objectif poursuivi dans le cadre de ce processus est d'amener la personne à risque à améliorer son comportement. La Commission peut, pour ce faire, imposer des conditions que le transporteur est obligé de respecter. Elle attribue alors une cote « conditionnel ». On constate dans le tableau ci-après que 74 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds ont reçu cette cote, soit 37 % de ceux dont le comportement a été examiné au cours de l'année 2011-2012.

Cotes attribuées à la suite d'une vérification de comportement



Toutefois, lorsque la Commission juge qu'une personne présente un comportement déficient qui ne peut être corrigé par l'imposition de conditions, elle peut lui interdire d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd. Elle attribue, dans ce cas, une cote « insatisfaisant ». Cette année, 20 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds, soit 10 % de ceux dont le comportement a été analysé, se sont vu attribuer une telle cote. La Commission peut aussi attribuer cette cote à tout employé, associé ou administrateur dont elle estime l'influence déterminante sur le comportement à risque constaté. Elle s'assure de cette façon que ces personnes ne pourront plus exploiter ou mettre en circulation un véhicule lourd sans obtenir son autorisation. Cette année, 11 personnes ont reçu cette cote.

Par ailleurs, plusieurs transporteurs sous analyse mettent en place les moyens visant à améliorer la sécurité de leurs activités de transport avant même d'être convoqués en audience. Si la Commission considère que le comportement à risque est corrigé et qu'il ne se reproduira plus, elle peut maintenir une cote « satisfaisant ». Cette année, 107 transporteurs dont le comportement a été examiné, soit 53 %, ont conservé cette cote. Ce résultat illustre l'efficacité du processus, car il incite les personnes à risque à mettre plus rapidement en place les moyens visant l'amélioration de la sécurité routière.

Le suivi des conditions et des cotes de sécurité

La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. Comme le montre le tableau ci-dessous, 12 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds ont vu leur cote de sécurité « conditionnel » passer à « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées. Ces derniers n'ont donc plus le droit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd au Québec.

Suivi des cotes de sécurité

Par ailleurs, les propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qui ont reçu une cote de sécurité « conditionnel » peuvent demander de réobtenir une cote « satisfaisant » après avoir démontré qu'ils ont rempli, à la satisfaction

de la Commission, toutes les conditions qu'elle leur avait imposées et que leur comportement a été corrigé. En comparaison avec les années précédentes, moins de propriétaires ou exploitants de véhicules lourds ont fait une telle demande cette année, ce qui explique la baisse observée dans le graphique ci-dessus, soit 45 décisions ayant modifié une cote de sécurité « conditionnel » pour une cote « satisfaisant ».

La proportion des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement

En vue de mesurer l'effet des interventions de la Commission sur le comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, on a analysé l'évolution du dossier de tous les propriétaires ou exploitants qui avaient fait l'objet d'une vérification de comportement en 2009. Deux ans après cette vérification, on a constaté que 93 % des 148 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds encore en activité en 2011 avaient amélioré leur comportement relativement aux déficiences à l'origine de la transmission de leur dossier à la Commission. Parmi ces derniers, 90 % présentaient en outre un dossier acceptable en vertu de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, car ils n'atteignaient pas, en 2011, l'un ou l'autre des seuils de transmission prévus par cette politique.

Ces résultats montrent clairement une amélioration du comportement des transporteurs ayant fait l'objet de l'intervention de la Commission en 2009. Il faut toutefois considérer que plusieurs facteurs influent sur les comportements des transporteurs, tels le niveau de contrôle sur la route, le contexte économique et les obligations légales qui les régissent. Il est par conséquent hasardeux d'attribuer cette amélioration aux seules interventions de la Commission, mais elles contribuent certainement à modifier les comportements fautifs et, de ce fait, à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd.

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.2	Indicateurs et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Mettre en œuvre la nouvelle définition de « véhicule lourd » introduite à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds	• Mise en œuvre de la nouvelle définition selon la date d'adoption du décret • Évolution du nombre de nouveaux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds inscrits

Les résultats

La nouvelle définition d'un véhicule lourd introduite dans la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds est entrée en vigueur le 1er janvier 2011 par décret du gouvernement. Les dispositions ont été prises afin qu'il soit possible d'appliquer dès lors ce changement législatif. Ainsi, les formulaires, les systèmes informatiques et le site Internet ont été modifiés pour informer correctement la nouvelle clientèle et lui fournir les outils nécessaires pour se conformer à ses obligations.

En outre, la Commission a joint plus de 14 000 personnes dont les véhicules étaient désormais considérés comme des véhicules lourds, afin de les inviter à s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Compte tenu des diverses exceptions prévues par la réglementation, et notamment du fait que l'inscription au registre n'est pas requise pour une personne qui utilise un véhicule lourd à des fins strictement personnelles, seulement 2 124 de ces personnes s'étaient effectivement inscrites à la fin de décembre 2011.

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.3	Indicateur et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Ajuster le mécanisme d'évaluation du comportement des sociétés de transport en commun	Mise en place du mécanisme révisé en 2010

Les résultats

La Commission a élaboré et mis en place, en 2004, un mécanisme particulier de suivi du comportement des sociétés de transport en commun, afin de donner suite aux dispositions prévues par la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec. Suivant ce mécanisme, chacune des neuf sociétés de transport en commun fait l'objet d'un audit de sécurité effectué par un inspecteur de la Commission. Pendant cet audit, l'inspecteur vérifie en entreprise les normes et les politiques mises en place par chaque société pour assurer la sécurité de ses activités de transport. Un suivi individuel des résultats est par la suite effectué par un membre de la Commission.

Un bilan de ce mécanisme d'évaluation, proposant notamment la mise en œuvre d'un audit de sécurité enrichi et un suivi particulier des accidents, a été rendu public en mars 2011. En collaboration avec l'Association du transport urbain du Québec, la Commission a réalisé cette année les étapes nécessaires à la mise en œuvre de ce nouveau mécanisme en cours d'année 2012.

Axe d'intervention 1.2	Objectif stratégique 1.2.1	Indicateurs et cible
L'intervention auprès des conducteurs de véhicules lourds	Ajuster les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds en fonction de la politique d'évaluation élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec	• Début des interventions ajustées en 2010 • Proportion des conducteurs de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission

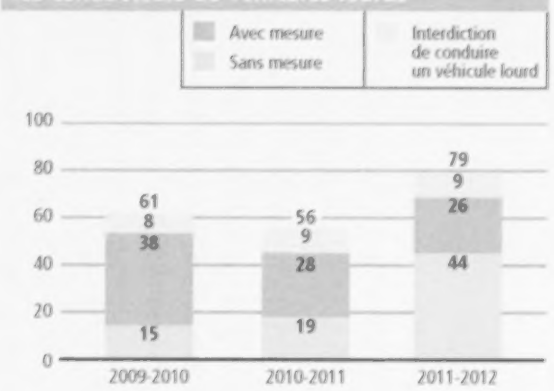
Les résultats

La Commission a le pouvoir d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds depuis 2006, en vertu de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. Cette loi prévoit que la Société de l'assurance automobile du Québec cible, selon sa politique administrative, les conducteurs dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière et transmet leur dossier à la Commission pour évaluation. Comme cette politique administrative est entrée en vigueur le 1er janvier 2011, la Commission est intervenue dans l'intervalle auprès des conducteurs dont le dossier était le plus préoccupant, c'est-à-dire ceux comprenant le plus grand nombre d'infractions. Une soixantaine de conducteurs ont ainsi fait l'objet de ses interventions, lors de chacune des deux dernières années.

L'année 2011-2012 a constitué la première année d'application de la politique administrative de la Société de l'assurance automobile du Québec, ce qui a entraîné une augmentation marquée du nombre de dossiers de conducteurs à évaluer par la Commission, alors que plus de 300 lui ont été transmis par la Société. Au 31 mars 2012, la grande majorité de ces dossiers étaient en cours de traitement, et 79 décisions avaient été rendues.

On observe dans le graphique suivant que 26 de ces décisions, soit le tiers, ont eu pour effet d'imposer des mesures correctives aux conducteurs évalués, alors que 9 conducteurs, soit 11 %, se sont vu interdire la conduite d'un véhicule lourd. La proportion de décisions qui n'ont imposé aucune mesure corrective est plus importante cette année que par les années passées. Cette situation s'explique notamment par le fait qu'en vertu de son processus temporaire, la Commission intervenait exclusivement auprès d'un nombre restreint de conducteurs à très haut risque, alors que la politique de la Société interpelle un plus large groupe de conducteurs.

Évolution du nombre de décisions concernant les conducteurs de véhicules lourds



Comme elle le fait pour les propriétaires et les exploitants, la Commission effectue le suivi de ses décisions relatives aux conducteurs de véhicules lourds. Ainsi, cinq décisions ayant pour effet de modifier une mesure imposée ou de lever une interdiction de conduite ont été rendues. Par ailleurs, 11 conducteurs ont démontré que les mesures préalablement imposées par la Commission ont été respectées.

ENJEU

Un transport collectif qui répond aux besoins de la population

ORIENTATION 2

Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes

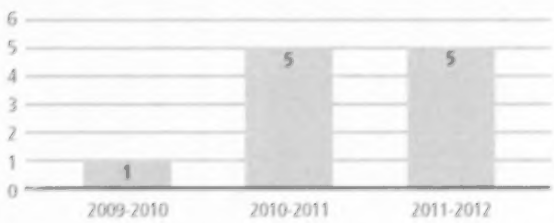
Axe d'intervention 2.1	Objectif stratégique 2.1.1	Indicateurs et cible
L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers	Mettre en œuvre le mécanisme nécessaire à l'établissement, par règlement, du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération	• Mise en place du mécanisme en 2010 • Nombre de propositions traitées

Les résultats

À la suite des modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi en juin 2009, la Commission s'est vu confier la responsabilité de fixer le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération de taxi. Afin de donner suite à ce nouveau mandat, elle a élaboré un mécanisme d'analyse des propositions qui lui sont soumises, dont la teneur peut être consultée sur son site Internet.

Dans la dernière année, la Commission a analysé cinq propositions de modifications du nombre maximal de permis autorisés dans certaines agglomérations. L'objectif est de déterminer le nombre approprié de permis de taxi permettant d'offrir à la population un service adéquat tout en s'assurant que l'exploitation d'un permis de propriétaire de taxi soit rentable. La Commission a ainsi maintenu le nombre maximal de permis autorisés dans les agglomérations de Laval et de Rimouski, et elle a diminué le nombre maximal de permis des agglomérations des Îles-de-la-Madeleine, de Saint-Félicien et de Sept-Îles. D'autres propositions sont en cours de traitement.

Nombre d'analyses de propositions de modifications du nombre maximal de permis autorisés dans certaines agglomérations



Axe d'intervention 2.1	Objectif stratégique 2.1.2	Indicateurs et cible
L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers	Réviser les paramètres de fixation des tarifs afin de tenir compte de la réalité économique de l'industrie du transport par taxi	Mise en œuvre des paramètres révisés en 2011

Les résultats

La Commission établit les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec. Elle révise ces tarifs au besoin, habituellement à la demande de l'industrie. Elle agit dans l'intérêt du public tout en tenant compte de la réalité économique des propriétaires de taxi. Les tarifs sont fixés en fonction des coûts d'exploitation, des revenus de l'industrie ainsi que de la demande en services de transport par taxi.

La Commission a réalisé en 2009-2010 une étude afin d'actualiser au besoin certains des paramètres qu'elle utilise en matière de tarification. Cette étude n'a pas permis d'atteindre les objectifs fixés, car plusieurs des données obtenues soulevaient des interrogations importantes quant à leur fiabilité. L'étude a toutefois permis de dégager certaines pistes, dont le recours à des outils technologiques tels les taximètres électroniques ou les systèmes de géorépartition, qui pourraient être envisagées dans le futur afin de recueillir des données pour soutenir l'évolution de la tarification des services de transport par taxi.

Une autre option possible serait d'établir un mode de fonctionnement semblable à celui utilisé dans plusieurs villes, qui consiste à faire évoluer les tarifs sur la base d'une sélection d'indices de prix convenus avec l'industrie. Les réflexions se poursuivent à cet égard.

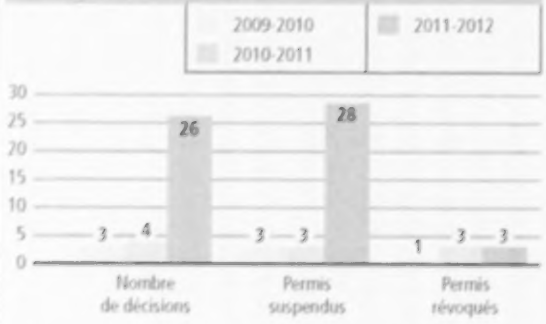
Axe d'intervention 2.2	Objectif stratégique 2.2.1	Indicateurs et cible
L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi	Poursuivre les interventions auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements	Évolution du nombre de décisions

Les résultats

La qualité et la sécurité des services offerts au public

La Commission a pour rôle de voir à la qualité et à la sécurité des services de transport par taxi offerts au Québec. Par conséquent, elle a le pouvoir d'intervenir auprès des propriétaires et des chauffeurs de taxi dont le comportement présente des lacunes. Le tableau suivant montre l'évolution de ses interventions à l'égard des propriétaires de taxi dans les trois dernières années.

Évolution des vérifications de comportement
Transport par taxi



On constate, cette année, une importante augmentation des décisions impliquant des suspensions de permis de transport par taxi. Parmi ces 26 décisions, 18 touchent des propriétaires de taxi de l'agglomération de Granby qui ont effectué du transport hors territoire, ce qui contrevient au permis qui leur a été attribué par la Commission. Ce genre de comportement va à l'encontre de la Loi concernant les services de transport par taxi et altère la qualité des services qu'un titulaire de permis doit offrir à la population qu'il dessert.

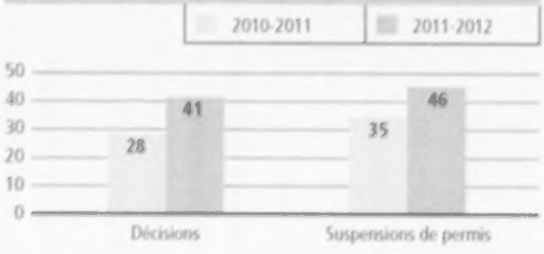
Les interventions de la Commission sont importantes puisqu'elles visent la protection du public. Ainsi, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, elle a ordonné la suspension, par la Société de l'assurance automobile du Québec ou par le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal, selon le cas, du permis de 10 chauffeurs de taxi en raison de leur mise en accusation respective pour des actes criminels commis à l'occasion de l'exploitation d'un service de transport par taxi. Ces actes criminels comprennent notamment des agressions sexuelles, des voies de fait et du trafic de substances illicites.

La Commission entend maintenir sa collaboration avec ses partenaires pour intervenir auprès des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui n'offrent pas des services sécuritaires ou de qualité.

Des tarifs justes pour le public

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige les titulaires de permis de propriétaire de taxi à faire vérifier et sceller leur taximètre tous les six mois. Afin de s'assurer que les usagers paient le juste prix affiché au taximètre, la Commission fait un suivi auprès des titulaires de permis de taxi visés par cette obligation. Cette année, 41 décisions ont été rendues, et elles ont entraîné la suspension de 46 permis. Il est à noter qu'en 2009-2010, aucune décision de contrevenant de taximètre n'avait été rendue puisque deux fixations générales de tarifs avaient été effectuées au cours de cette année, obligeant ainsi tous les propriétaires de taxi à faire ajuster leur taximètre aux nouveaux tarifs.

Évolution des vérifications de taximètres



Axe d'intervention 2.2	Objectif stratégique 2.2.2	Indicateurs et cible
L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi	Mettre en œuvre les mécanismes requis pour assurer l'application des nouvelles compétences de la Commission relatives aux règles d'éthique et de comportement des intermédiaires en services de transport par taxi	• Mise en œuvre des mécanismes selon la date d'entrée en vigueur du décret ; • Nombre de nouvelles interventions effectuées

Les résultats

La Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi a été adoptée en juin 2009. Cette loi confie à la Commission de nouvelles compétences, notamment à l'égard des intermédiaires en services de transport par taxi. La Commission a ainsi la responsabilité d'approuver les règlements sur le comportement et l'éthique que les intermédiaires devront élaborer. Cependant, l'exercice de cette nouvelle compétence ne débutera que lorsque des dispositions minimales auront été adoptées par le gouvernement.

Axe d'intervention 2.3	Objectif stratégique 2.3.1	Indicateurs et cible
Le soutien à l'utilisation du transport par autobus	Compléter la codification des permis de transport par autobus, en vue notamment de faciliter la diffusion sur Internet des services de transport offerts et d'en simplifier la consultation par la clientèle	Fin de la codification et diffusion des permis sur Internet en 2010

Les résultats

À la suite de l'entrée en vigueur du décret lui permettant de codifier les permis de transport par autobus et en tenant compte des changements apportés aux territoires municipaux, la Commission a terminé la codification des permis de transport interurbain, par abonnement et nolisé. Les travaux se poursuivent en vue de compléter la codification des autres types de permis. La date cible de 2010 a été dépassée compte tenu d'une complexité plus importante que prévu, jumelée au départ à la retraite de ressources spécialisées dans le domaine.

Cette vaste opération facilite la compréhension, par la population, des services de transport par autobus qui lui sont offerts. En outre, depuis janvier 2009, le public peut consulter sur le site Internet le texte de tous les permis de transport par autobus délivrés par la Commission.

Le public peut consulter en ligne le texte de tous les permis de transport par autobus délivrés par la Commission.

ENJEU

Des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources

ORIENTATION 3

Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants

Axe d'intervention 3.1	Objectif stratégique 3.1.1	Indicateur et cible
La mobilisation du personnel et le transfert d'expertise	Mettre en œuvre le plan de mobilisation du personnel	Mise en œuvre du plan en 2010

Les résultats

La Commission reconnaît l'apport essentiel de son personnel pour accomplir sa mission. Or, l'effectif a diminué considérablement depuis 2004 et cette tendance se poursuivra dans les prochaines années, notamment en raison des départs à la retraite. Dans un contexte où les postes vacants ne peuvent être pleinement pourvus, cette réduction a des répercussions majeures sur l'organisation et sur les employés, qui doivent rendre les mêmes services de qualité. Cette réalité pose de nombreux défis, particulièrement au regard du maintien de l'expertise et de la mobilisation du personnel.

La démarche de mobilisation du personnel entreprise en 2009 s'est poursuivie au cours de cette année. Le chapitre portant sur les ressources humaines fournit des précisions supplémentaires à ce sujet.

Axe d'intervention 3.2	Objectif stratégique 3.2.1	Indicateurs et cible
L'optimisation des processus	Accroître le nombre de consultations de dossiers de transporteurs par Internet et le nombre de transporteurs qui renouvellent par Internet leur inscription aux différents registres tenus par la Commission	• D'ici 2013, augmentation de 20 % du nombre de consultations des dossiers de transporteurs par Internet • D'ici 2013, augmentation de 25 % du nombre de transporteurs qui renouvellent leur inscription par Internet • Mesure de la satisfaction de la clientèle en 2010 et en 2012

Les résultats

Dans un souci d'améliorer ses services à la clientèle et de soutenir les membres du personnel, la Commission mise sur l'utilisation d'outils performants, dont son site Internet. En plus de donner accès à une foule de renseignements, le site offre aux transporteurs la possibilité d'effectuer plusieurs transactions en ligne, ce qui leur évite des démarches et l'envoi de documents papier. L'utilisation par la clientèle des services électroniques allège également la tâche des employés.

À la demande de la Commission, le Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds a été modifié le 1er janvier 2011 dans le but de consentir une réduction de 5 $ aux personnes qui remplissent ou renouvellent leur inscription directement sur le site Internet de la Commission. Une telle réduction s'applique à l'inscription autant au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qu'à la liste des intermédiaires en services de transport. Le tableau suivant montre que ce moyen a contribué à dépasser largement la cible fixée pour la mise à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. En effet, l'augmentation est de 41,9 % alors que la cible à atteindre en 2013 est de 25 %. En ce qui concerne les renouvellements à la liste des intermédiaires en services de transport, la variation enregistrée cette année est de 21,1 %. On s'attend, dans ce cas-ci, à atteindre la cible prévue de 25 % en 2013.

L'utilisation des services électroniques

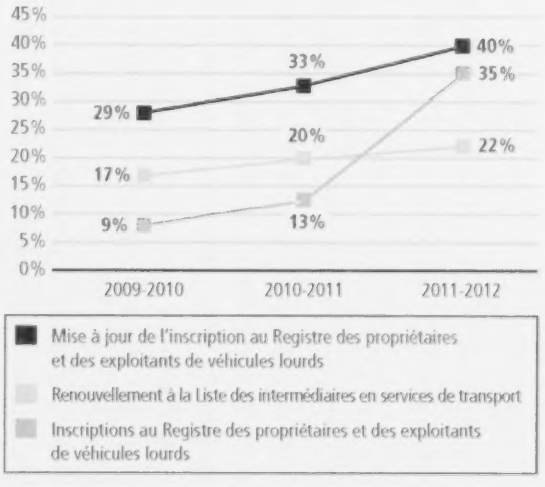
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Cibles d'augmentation 2009-2013	Variation 2009-2012
Consultations des dossiers des transporteurs par Internet*	425 774	411 765	443 178	20 %	4,1 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	13 544	15 704	19 232	25 %	41,9 %
Renouvellements à la liste des intermédiaires en services de transport	251	284	304	25 %	21,1 %

* Dans ce tableau, les chiffres représentent le nombre de pages visitées.

Par ailleurs, le nombre de consultations des dossiers des transporteurs sur le site Internet de la Commission n'a augmenté que de 4,1 % depuis 2009. Un récent sondage auprès de la clientèle révèle que seulement 35 % des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds savent qu'ils peuvent consulter le dossier d'un transporteur sur le site de la Commission. Dans le secteur du taxi, ce sont 44 % des répondants qui disent connaître cette possibilité. Des moyens seront pris au cours de la prochaine année pour promouvoir davantage auprès de la clientèle l'accès aux divers renseignements du site.

Enfin, le graphique ci-contre montre une croissance importante du taux de personnes qui ont utilisé les services électroniques pour s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, ainsi que pour mettre à jour cette inscription au cours de cette année.

Taux de clients qui effectuent leurs transactions sur Internet

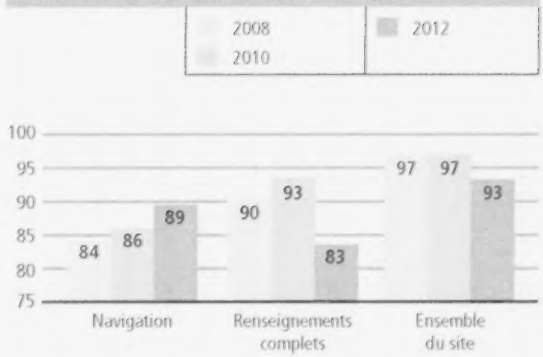


La mesure de la satisfaction de la clientèle

Comme en fait état le chapitre sur les services à la clientèle, la Commission a mené plusieurs sondages sur la satisfaction de sa clientèle depuis 2005. En ce qui concerne le site Internet, la satisfaction de la clientèle est très élevée et se maintient depuis 2008.

Un autre sondage consacré exclusivement au site Internet de la Commission sera tenu au début de 2014 afin de vérifier l'évolution de la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne les divers services électroniques.

Taux de satisfaction du site Internet



Axe d'intervention 3.2	Objectif stratégique 3.2.2	Indicateur et cible
L'optimisation des processus	Compléter la refonte des systèmes informatiques soutenant les processus décisionnels et opérationnels de la Commission	Fin de la refonte en 2013

Les résultats

La Commission a entrepris la refonte complète de ses systèmes informatiques. À terme, le Système intégré de mission comprendra de nouvelles applications informatiques soutenant plus efficacement le travail du personnel, éliminant diverses opérations manuelles et accélérant le traitement des demandes. Il se décline en trois livraisons, dont les deux premières ont été terminées en juin 2007 et en janvier 2009.

Les travaux de cette année se sont concentrés principalement sur la troisième et dernière livraison, qui concrétisera l'intégration complète des divers systèmes actuels de la Commission. Au 31 mars 2012, le développement informatique du Système intégré de mission est achevé à 96 %. Les échéanciers prévus sont respectés afin de permettre la livraison finale du système informatique, la formation du personnel et l'intégration dans les activités au cours de l'année 2012.

La section portant sur les ressources informationnelles fournit plus d'information sur ce projet.

Optimisation des processus

La Commission a continué la révision globale de ses façons de faire pour que la clientèle puisse bénéficier de services améliorés et de qualité. En plus de poursuivre l'intégration de l'ensemble des systèmes informatiques, elle a révisé le contenu de certains formulaires et le processus de suivi des dossiers de conducteurs. Des écrans informatiques ont été mis à la disposition des clients lors de leur visite à nos bureaux afin qu'ils puissent s'assurer de la justesse des renseignements consignés à nos registres. Enfin, la Commission a fourni à ses inspecteurs des outils de travail performants tels des ordinateurs portables, des appareils photographiques numériques et des systèmes de localisation GPS, qui leur permettent d'être plus efficaces lors des visites en entreprise et de réduire la consommation de papier grâce à l'élimination de l'impression.

Axe d'intervention 3.3	Objectif stratégique 3.3.1	Indicateurs et cible
L'allégement des formalités	Poursuivre l'allégement des formalités imposées aux entreprises en vue d'atteindre la cible fixée par le gouvernement	• Implantation des mesures en 2010 • Réduction de 20 % des coûts pour les entreprises en 2010

Les résultats

À l'instar de 17 autres ministères et organismes, la Commission a été ciblée dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement économique intitulée *L'avantage québécois* rendue publique en octobre 2005, afin de réduire de 20 % le fardeau administratif imposé aux entreprises. Divers moyens ont été mis en place pour atteindre cet objectif. C'est ainsi que tous les formulaires ont été révisés et allégés. De nouveaux services sont également offerts sur le site Internet afin d'accélérer le traitement des demandes et de diminuer les coûts pour les transporteurs, notamment en ce qui a trait à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Les efforts déployés par la Commission en matière d'allégement ont porté leurs fruits puisque les coûts imputés aux transporteurs ont diminué de 16,7 % en valeur constante entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2011. C'est ce qui ressort du plus récent exercice de calcul des coûts des formalités administratives imposées aux entreprises effectué selon la méthodologie proposée par le Secrétariat du comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable, qui relève du ministère du Conseil exécutif.

À la suite de l'adoption par le gouvernement, en avril 2012, des recommandations du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, la Commission va élaborer un nouveau plan de réduction des formalités administratives afin d'atteindre la cible visée de 20 % d'ici 2015.

LA RÉPARTITION DES DÉPENSES ET DES EFFECTIFS PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

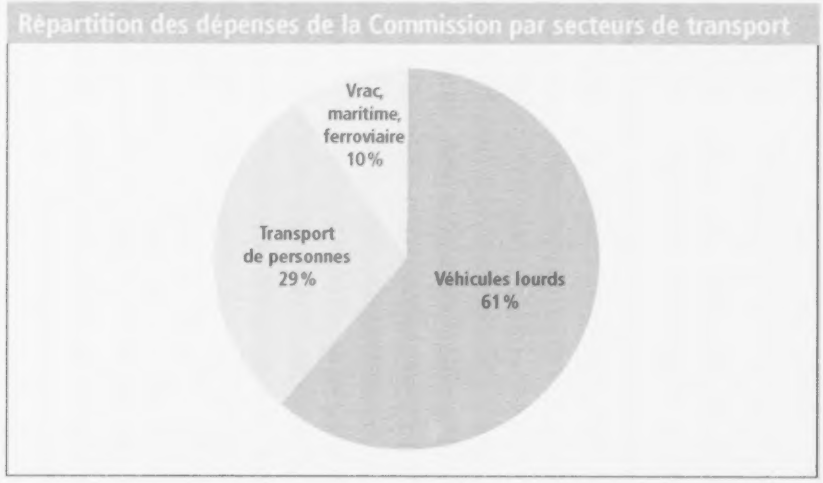
Les tableaux suivants répartissent les dépenses et les effectifs de la Commission par secteurs d'activité, en les mettant en relation avec chaque orientation stratégique définie dans son plan stratégique 2009-2013.

Dépenses réelles par secteurs d'activité et orientations stratégiques

Secteur d'activité et orientation stratégique	Dépenses réelles 2011-2012	Dépenses réelles 2010-2011	Dépenses réelles 2009-2010
Transport par véhicule lourd Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 *Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur*	7 306 707 $	7 584 072 $	8 211 573 $
Transport de personnes Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 *Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes*	3 473 680 $	3 605 543 $	3 903 863 $
Autres secteurs de transport Secteurs d'activité non touchés par la planification stratégique, soit le courtage en services de camionnage en vrac ainsi que les transports maritime et ferroviaire	1 197 821 $	1 243 290 $	1 346 159 $
Amélioration globale des services Y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 *Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants*	2 937 472 $*	3 604 321 $*	2 685 954 $*
Total	**14 915 680 $**	**16 037 226 $**	**16 147 549 $**

* Ces chiffres correspondent aux dépenses d'investissement de la Commission et comprennent le coût des ressources engagées par contrat. Il s'agit des dépenses basées sur les états financiers.

Répartition des dépenses de la Commission par secteurs de transport



Effectif utilisé* par secteurs d'activité et orientations stratégiques

Secteur d'activité et orientation stratégique	Effectif utilisé 2011-2012	Effectif utilisé 2010-2011	Effectif utilisé 2009-2010
Transport par véhicule lourd Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 *Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur*	67,7	68,0	72,9
Transport de personnes Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 *Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes*	32,1	32,3	34,7
Autres secteurs de transport Secteurs d'activité non touchés par la planification stratégique, soit le courtage en services de camionnage en vrac ainsi que les transports maritime et ferroviaire	11,1	11,1	11,9
Amélioration globale des services Y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 *Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants*	15,3	13,7	14,6
Total	**126,2**	**125,1**	**134,1**

* Consommation en ETC (effectifs en équivalent temps complet). Ces chiffres comprennent uniquement le personnel de la Commission.

Les résultats du plan d'action de développement durable

Ce chapitre présente les résultats des actions prévues dans le plan d'action de la Commission pour atteindre les objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière de même que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des 16 principes qui s'y rattachent

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique

Gestes

- Réaliser diverses activités de sensibilisation et de formation du personnel au concept du développement durable ainsi qu'aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques qui y sont associés
- Prendre part à des formations sur le développement durable
- Diffuser au personnel de l'information sur les bonnes pratiques environnementales à adopter au bureau

INDICATEUR	Taux du personnel rejoint par les diverses activités d'information et de sensibilisation au développement durable		
CIBLE	100 % de l'ensemble du personnel sensibilisé en 2011		
	2009-2010	**2010-2011**	**2011-2012**
RÉSULTATS	81 % du personnel sensibilisé	Aucune activité particulière 81 %	92 % du personnel sensibilisé

RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012

Accueil des nouveaux employés

Deux sessions d'accueil, portant notamment sur la démarche gouvernementale de développement durable ainsi que sur le plan d'action en développement durable de la Commission, ont été tenues cette année. Quatorze personnes ont participé à ces sessions, ce qui représente 11 % de l'ensemble du personnel. Cela porte à 92 % le taux du personnel sensibilisé au 31 mars 2012. En outre, un document synthèse est inséré dans la pochette d'accueil remise à tout nouvel employé.

INDICATEUR	Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans ses activités courantes		
CIBLE	50 % du personnel concerné ayant acquis une connaissance suffisante pour la prise en compte du développement durable dans ses activités courantes en 2013		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
RÉSULTATS	25 % des personnes ciblées ont suivi une formation offerte par le Bureau de coordination du développement durable.	25 % : les mêmes personnes ont assisté à d'autres formations.	30 % des personnes ciblées ont suivi une formation offerte par le Bureau de coordination du développement durable.
RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012	À la lumière des lignes directrices établies par le Comité interministériel de développement durable le 4 juin 2010, la Commission a ciblé le personnel devant acquérir une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes. Ainsi, 20 personnes de la Commission doivent recevoir une formation. Cette année, une nouvelle personne a suivi une formation sur la prise en compte des principes de développement durable offerte par le Bureau de coordination du développement durable, ce qui représente 5 % du personnel ciblé. Cette formation s'adressait aux professionnels qui doivent appliquer ces notions lors d'évaluations de programme, d'analyses, de planifications, etc. Par conséquent, 30 % du personnel ciblé a été formé depuis 2009. Les gestionnaires seront formés au cours de l'année 2012, ce qui aura pour effet de dépasser la cible de 50 % devant être atteinte en 2013.		

Action 2

Développer et promouvoir auprès des gestionnaires et des membres la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision

Gestes

- Se doter d'outils soutenant la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision
- Former les gestionnaires et les membres de la Commission

Le développement durable fait partie de notre quotidien.

INDICATEUR	Taux de gestionnaires et de membres ayant bénéficié d'une formation sur les principes de développement durable à prendre en compte dans la prise de décision		
CIBLE	Avoir formé les gestionnaires et les membres au plus tard le 31 mars 2011		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
RÉSULTATS	S. O.	La formation a été reportée en 2011.	La formation a été reportée en 2012.
RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012	En raison d'un manque de ressources aptes à élaborer et à diffuser la formation sur les principes de développement durable, la formation des gestionnaires et des membres a été reportée en 2012.		

Action 3

Sensibiliser les partenaires et la clientèle au concept du développement durable

Gestes

- Faire la promotion de la démarche de développement durable sur le site Internet de la Commission
- Faire la promotion des nouveaux services électroniques disponibles pour la clientèle dans les diverses tribunes susceptibles de la rejoindre tels colloques, congrès, magazines spécialisés, etc.
- Élaborer et mettre en place divers moyens afin d'encourager les partenaires à tenir compte des principes de développement durable dans le cadre des échanges d'information et de documentation

INDICATEUR	Nombre de moyens mis en place pour sensibiliser la clientèle et les partenaires au développement durable		
CIBLE	Avoir établi les moyens pour sensibiliser les partenaires et les mettre en pratique à compter du printemps 2010		
RÉSULTATS	**2009-2010**	**2010-2011**	**2011-2012**
	Diffusion du plan d'action sur le site de la Commission	Aucun moyen particulier	Aucun moyen particulier
RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012	Aucun moyen particulier n'a été mis en place dans la dernière année.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Développer une culture de la prévention chez les transporteurs afin de continuer d'améliorer la sécurité du transport routier des personnes et des marchandises

Action 4

Participer au développement, avec nos partenaires gouvernementaux, d'outils visant à sensibiliser les nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds à leurs obligations au regard de la sécurité routière et de la protection du réseau routier

Gestes

- Participer à l'élaboration de la documentation et de séances d'information destinées aux nouveaux transporteurs routiers
- Suivre la mise en œuvre de ces outils afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs poursuivis

INDICATEURS	• Outils implantés • Nombre de propriétaires ou d'exploitants de véhicules lourds qui ont bénéficié des séances d'information
CIBLE	Implantation des outils et début des séances d'information en 2009

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
RÉSULTATS	Collaboration à la réalisation d'un guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds avec la Société de l'assurance automobile du Québec	Collaboration, avec le ministère des Transports, à la conception de séances d'information à l'intention des nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds	Distribution du Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds à tout nouvel inscrit au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012	La Commission fournit un exemplaire du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds*, élaboré en 2009, à toute personne qui s'inscrit pour la première fois au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Ce sont donc 7 368 guides qui ont été distribués cette année. Les transporteurs peuvent également avoir accès à ce guide à partir du site Internet de la Commission. En ce qui concerne les séances d'information, elles ne sont pas encore mises en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Contribuer au développement d'une offre de services de transport favorisant la santé et la sécurité des personnes à mobilité réduite

Action 5

Améliorer la connaissance afin de contribuer au développement d'une offre de services de transport par véhicule taxi répondant aux besoins des personnes à mobilité réduite

Gestes

- Maintenir ou améliorer, le cas échéant, nos connaissances sur l'évolution des besoins, des problématiques et des contraintes liées au transport accessible par taxi
- Délivrer les permis de transport en fonction des besoins et du contexte

INDICATEURS	• Nombre et degré de réalisation des études améliorant la connaissance des besoins des usagers • Nombre de permis de transport par taxi accessible délivrés pour répondre à la demande
CIBLE	Délivrer les permis de transport par taxi accessible à la lumière des connaissances disponibles sur les besoins de la clientèle

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
RÉSULTATS	65 permis rattachés à un véhicule accessible, soit 52 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés	131 permis rattachés à un véhicule accessible, soit 76 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés	30 permis rattachés à un véhicule accessible, soit 43 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés

RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012	À la suite des modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi en juin 2009, la Commission s'assure, avant de délivrer un nouveau permis de propriétaire de taxi, de la satisfaction des besoins des personnes handicapées. Sur les 69 permis délivrés cette année, 30 sont rattachés à un véhicule accessible aux personnes handicapées, soit 43 %. Lorsque la Commission analyse une demande de permis de propriétaire de taxi, elle doit notamment déterminer si le besoin de la population est satisfait et si le service demandé est rentable. Or, les permis délivrés au cours des deux dernières années ont permis de combler, lorsque nécessaire, le besoin des personnes à mobilité réduite. C'est pourquoi la proportion de ce type de permis a diminué cette année en comparaison avec les deux années précédentes.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Fournir au personnel un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être, pour offrir des services de qualité et remplir adéquatement la mission de la Commission

Action 6

Poursuivre l'amélioration continue d'un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être des employés

Gestes

- Poursuivre la programmation annuelle d'activités liées à la santé et l'adapter en fonction des besoins du personnel
- Poursuivre l'évaluation ergonomique des postes de travail et y apporter les correctifs requis
- Poursuivre la démarche continue d'amélioration du climat organisationnel

INDICATEURS	• Taux d'employés rejoints par le sondage • Taux d'employés ayant participé aux activités santé et taux de satisfaction • Nombre d'activités réalisées dans le cadre de la programmation santé • Mesure de la satisfaction du personnel concernant le climat de travail
CIBLES	• Effectuer un sondage auprès du personnel en vue de définir ses besoins en matière de santé • Offrir des activités, dans le cadre de la programmation santé, visant la promotion de bonnes habitudes de vie et la prévention • Informer et former le personnel quant à l'ergonomie des postes de travail • Mettre en œuvre le plan d'action sur le climat organisationnel
RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012	Toutes les cibles ont été atteintes cette année, voir à ce sujet la section portant sur les ressources humaines.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de la Commission

Action 7

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

Gestes

- Se doter d'un cadre de gestion environnementale contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition écoresponsables
- Continuer d'explorer les occasions de partage de services administratifs avec des partenaires gouvernementaux
- Évaluer les possibilités d'intégrer davantage la règle des 3RVE (réduire, réemployer, recycler, valoriser, éliminer) dans la gestion courante des ressources informatiques et matérielles

INDICATEURS	• Cadre de gestion environnementale mis en place • Pratiques ou programmes mis en place
CIBLE	Avoir adopté et implanté un cadre de gestion environnementale et des pratiques d'acquisitions écoresponsables au cours de l'année 2011

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
RÉSULTATS	S. O.	• Participation au Défi Climat • Cadre de gestion environnementale adopté • Annulation de deux abonnements à des périodiques sur support papier	Mise en pratique de neuf interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale et de deux actions non prévues

RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012

Neuf interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale ont été réalisées cette année :

1- Sondage sur les moyens de déplacement des employés

Un sondage a été tenu afin de connaître les moyens de déplacement utilisés par les employés pour se rendre au travail. Ce sondage a obtenu un taux de réponse de 51 %, les répondants étant répartis également au bureau de Montréal et de Québec. Plus de 35 % utilisent les transports en commun, 41 % voyagent en solo en automobile, 9 % font du covoiturage et 15 % utilisent des moyens mixtes comprenant les déplacements actifs tels le vélo et la marche. On constate donc que près de 60 % utilisent un moyen autre que l'auto-solo.

2- Sondage sur les habitudes de consommation des employés

Un autre sondage a porté sur les habitudes de consommation des employés. Les résultats de ce sondage, dont le taux de réponse se situe à 59 %, seront utilisés comme mesure étalon afin de vérifier, en 2013, l'évolution des habitudes de consommation des employés. Entre-temps, des chroniques seront publiées dans le site intranet afin d'informer le personnel sur les bonnes pratiques environnementales. Les résultats de ce second sondage seront utilisés afin d'inciter les employés à améliorer leurs pratiques.

3- Chroniques publiées dans l'intranet

Afin d'informer les employés sur les bonnes pratiques environnementales et de les inciter à les mettre en pratique, cinq chroniques ont été publiées dans l'intranet de la Commission. Les thèmes abordés sont le recyclage au bureau (deux chroniques), la boîte à lunch écologique, l'utilisation du papier et l'écoconduite. De façon générale, environ 50 % des employés consultent ces chroniques.

RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012 (*SUITE*)

4- Utilisation de la signature électronique

Dans le but de réduire la consommation de papier, les fonctionnalités permettant l'utilisation de la signature électronique ont été déployées en 2011. Ainsi, 67 % des décisions rendues cette année portent la signature électronique et n'ont donc pas à être imprimées sur papier.

5- Achat d'appareils multifonctionnels

En vue de diminuer la consommation d'électricité, de réduire l'impression de papier et de réduire l'espace utilisé, la Commission a remplacé deux numériseurs, trois télécopieurs, six imprimantes et deux photocopieurs par trois appareils multifonctionnels plus performants.

6- Guide sur les événements écoresponsables

Un guide sur l'organisation d'événements écoresponsables a été élaboré et rendu accessible dans l'intranet aux gestionnaires ainsi qu'aux personnes susceptibles d'organiser diverses rencontres sociales ou autres à la Commission.

7- Encourager le personnel à réduire l'utilisation de papier en ayant recours aux services électroniques mis à sa disposition

Le personnel a été encouragé à utiliser le bulletin de paie électronique mis à sa disposition dans le site « Mon espace ». Parmi les employés, 80,5 % ont adhéré à ce service, ce qui réduit d'autant la consommation de papier nécessaire à la production de ce document.

Par ailleurs, les réunions des membres du conseil de direction de la Commission se font entièrement sans papier, chacun utilisant son ordinateur portable lors de ces rencontres.

8- Sensibiliser le personnel à utiliser les transports collectifs et le covoiturage

La Commission a adhéré à l'Abonne-bus offert par le Réseau de transport de la Capitale à Québec et encourage ses employés à utiliser le transport en commun pour se rendre au travail. Au 31 mars 2012, 15 personnes étaient abonnés à ce service, ce qui représente 23 % du personnel du bureau de Québec. Par ailleurs, la Commission a reçu, en septembre 2011, une plaque de distinction décernée par le Réseau de transport de la Capitale dans le cadre de son Programme complicité, qui souligne l'engagement et la contribution des entreprises du Québec au développement durable.

9- Réviser les abonnements sur support papier

Trois abonnements à des périodiques sur support papier ont été annulés cette année.

Deux actions non prévues dans le cadre de gestion environnementale ont été réalisées :

1- Participation au Défi Climat

La Commission a participé au Défi Climat pour une seconde année. Elle a encouragé ses employés à prendre des engagements de réduction de leurs émissions de gaz à effet de serre.

2- Jour de l'environnement dans l'Administration publique

Avec les ministères et organismes situés au 200, chemin Sainte-Foy, la Commission a participé à une collecte de livres et de magazines au profit de la Maison Dauphine le 20 avril.

Action 8

Compléter l'automatisation des processus d'affaires de la Commission afin d'améliorer le service à la clientèle et de traiter diverses demandes en diminuant l'utilisation de papier

Gestes

- Implanter le Système intégré de mission permettant la numérisation des documents et l'automatisation des processus d'affaires
- Diminuer graduellement l'utilisation de papier dans divers processus d'affaires
- Transmettre, sous forme électronique, divers documents aux intervenants qui transigent avec la Commission et qui ont demandé de recevoir ce service

INDICATEUR	Degré d'implantation du projet		
CIBLE	Avoir complété l'automatisation des processus d'affaires en 2013		
RÉSULTATS	2009-2010	2010-2011	2011-2012
	N. D.	75 %	96 %
RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012	Voir l'information sur le projet Système intégré de mission présentée dans le chapitre portant sur les ressources informationnelles.		

INDICATEURS	• Taux de demandes numérisées • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés • Réduction d'espaces physiques nécessaires pour la conservation des documents papier		
CIBLES	• Avoir amorcé, en 2009, la numérisation de toute demande acheminée à la Commission • Avoir amorcé, en 2009, la numérisation du dossier de tout titulaire de permis qui fait une demande		
RÉSULTATS	2009-2010	2010-2011	2011-2012
	• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 31 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 11 % des dossiers de titulaires de permis de taxi	• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 79 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 26 % des dossiers de titulaires de permis de taxi	• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 86 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 36 % des dossiers de titulaires de permis de taxi
RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012	Toutes les demandes reçues à la Commission sont numérisées depuis 2009 et une activité de récupération des dossiers des titulaires de permis a débuté au même moment. Ainsi, lorsqu'une personne fait une demande à la Commission, l'historique de son dossier de titulaire de permis est entièrement numérisé. Le taux de dossiers des demandeurs ainsi numérisés a progressé depuis les trois dernières années pour atteindre 86 % relativement aux titulaires de permis de transport par autobus et 36 % en ce qui concerne les titulaires de permis de propriétaire de taxi. Par contre, l'indicateur relatif à la réduction des espaces physiques ne peut être utilisé tant que le Système intégré de mission ne sera pas implanté, soit à la fin de 2012.		

Action 9

Accroître l'utilisation des services électroniques offerts par la Commission

Gestes

- Définir les divers moy[illegible] afin d'encourager les partenaires, les transporteurs et la population à consulter le site Internet de la Commission et à utiliser les services qui y sont proposés
- Effectuer divers sondages afin de vérifier la satisfaction de la clientèle au regard des services électroniques

INDICATEUR	Nombre et nature des moyens de promotion		
CIBLE	Avoir établi les moyens de promotion et les mettre en pratique à compter de 2009		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
RÉSULTATS	• Identification des moyens de promotion : – Publicités dans des magazines spécialisés en transport – Information dans les diverses correspondances de la Commission – Démonstrations dans 11 salons et congrès	• Information dans les diverses correspondances de la Commission • Démonstrations dans 7 salons et congrès	• Information dans les diverses correspondances de la Commission • Démonstration dans 6 salons et congrès • Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle
RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012	La Commission fait la promotion de ses services électroniques dans certains magazines spécialisés en transport et lorsqu'elle tient un kiosque dans des congrès ou colloques s'adressant à sa clientèle. Cette année, des kiosques ont été tenus lors de six congrès et colloques. Par ailleurs, la Commission continue d'offrir les services électroniques sur son site Internet et dans la correspondance qu'elle transmet régulièrement à sa clientèle. Enfin, lors de leurs échanges avec la clientèle, les préposés aux renseignements encouragent les personnes à utiliser les services électroniques pour effectuer leurs transactions.		

INDICATEURS	• Nombre de visites du site Internet • Nombre de transactions effectuées sur le site Internet • Taux de clients qui effectuent leurs transactions sur Internet, par type de transaction • Taux de satisfaction de la clientèle		
CIBLE	Avoir effectué au moins un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2010		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
RÉSULTATS	Sondage portant exclusivement sur les services électroniques de la Commission	Aucun sondage	Sondage sur l'ensemble des services de la Commission
RÉSULTATS, ANNÉE 2011-2012	La section portant sur les services à la clientèle et celle qui se penche sur les résultats de l'objectif stratégique 3.2.1 de la Commission présentent les indicateurs liés au nombre de visites et de transactions effectuées sur le site Internet ainsi que sur la satisfaction de la clientèle au regard des services électroniques. Les résultats révèlent un accroissement important de l'utilisation des services électroniques, ce qui aura pour effet de diminuer l'utilisation de papier et de faciliter le travail des employés de la Commission. En outre, la clientèle exprime une grande satisfaction au regard de ces services.		

L'application des politiques gouvernementales

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

La Commission est soucieuse d'atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles et prend tous les moyens à sa disposition pour y arriver. Ainsi, tous les gestionnaires sont informés des cibles gouvernementales en matière d'embauche et de représentativité lors de la dotation de chaque poste.

L'accès à l'égalité pour les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées[1]

L'embauche des membres des groupes cibles

Embauche de membres de groupes cibles en 2011-2012

Statuts d'emploi	Embauche totale 2011-2012	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	2	2	–	–	–	2	100 %
Occasionnels	14	4	1	1	–	6	42,9 %
Étudiants	15	7	–	–	–	7	46,7 %
Stagiaires	2	2	–	–	–	2	100 %

On constate dans le tableau ci-dessus que le taux d'embauche des membres des communautés culturelles pour tous les statuts d'emploi dépasse largement l'objectif gouvernemental, qui se situe à 25 % du total de l'embauche.

L'évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2009-2010	Aucun recrutement	19 %	23 %	Aucune embauche
2010-2011	27,3 %	18,8 %	38,5 %	Aucune embauche
2011-2012	100 %	42,9 %	46,7 %	100 %

La représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Le tableau suivant atteste que le taux de représentativité des membres des communautés culturelles dépasse la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, les résultats sont légèrement en deçà de la cible de 2 %.

1. Les données comprises dans ce chapitre sont extraites des systèmes maison. Une distinction a été faite entre les mouvements de prolongation et les mouvements de renouvellement ou les nouveaux contrats à la Commission.

Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Groupes cibles	2012		2011		2010	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	14	12,8 %	16	14,4 %	14	11,5 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Anglophones	3	2,8 %	1	0,9 %	0	0 %
Personnes handicapées	1	0,9 %	1	0,9 %	2	1,6 %

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégories d'emplois à la fin mars 2012

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	–	–	2	1,8 %	2	1,8 %	10	9,2 %	–	–	–	–	14	12,8 %
Autochtones	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0	0 %
Anglophones	–	–	1	0,9 %	1	0,9 %	1	0,9 %	–	–	–	–	3	2,8 %
Personnes handicapées	–	–	–	–	–	–	1	0,9 %	–	–	–	–	1	0,9 %

L'accès à l'égalité pour les femmes

Taux d'embauche des femmes en 2011-2012 par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre d'embauches de femmes	1	10	9	2	22
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2011-2012	50 %	71,4 %	60 %	100 %	66,7 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2012

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	11	7	33	24	33	0	0	108
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	2	3	17	14	29	0	0	65
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	18,2 %	42,9 %	51,5 %	58,3 %	87,9 %	0	0	60,2 %

LE PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Commission a réalisé la majorité des activités prévues dans son plan d'action 2011-2012. Tout d'abord, l'ensemble des nouveaux employés recrutés lors de la dernière année ont été sensibilisés, lors de leur accueil, aux façons de communiquer avec les personnes handicapées. En outre, 13 employés ont reçu une formation sur l'accueil de la clientèle, y compris des personnes handicapées. Lors de cette formation, des jeux de rôles ont permis aux employés de s'approprier certaines techniques de communication afin notamment de développer et de démontrer de l'empathie et du respect pour toute clientèle qui s'adresse à la Commission. Une rubrique a également été publiée dans l'intranet de la Commission et des affiches ont été apposées dans les bureaux afin de sensibiliser le personnel à la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Un questionnaire sur le site Internet de la Commission vise à connaître la satisfaction de nos clients handicapés quant à l'accès à nos documents et services. Afin de permettre un suivi personnalisé des commentaires reçus, ce questionnaire propose désormais à la personne qui y répond de donner ses coordonnées. Toutefois, seulement quatre questionnaires ont été remplis lors de la dernière année, et aucun ne comprenait des renseignements exploitables.

En outre, la Commission réalise périodiquement un sondage sur la satisfaction de sa clientèle, et il était prévu d'y inclure des questions particulières pour les personnes handicapées. Cette option a toutefois été abandonnée, car le très petit nombre de répondants anticipé n'aurait pas permis d'obtenir des résultats statistiquement significatifs. Il faut finalement signaler que la Commission n'a reçu aucune plainte venant d'une personne handicapée.

D'autres activités ont été réalisées en sus des éléments prévus dans le plan annuel. Ainsi, des écrans sont mis à la disposition de la clientèle qui vient s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, facilitant ainsi le suivi visuel des personnes malentendantes. En outre, une conférence intitulée « Bien vivre avec une différence » a été donnée dans les bureaux de Québec et de Montréal par une employée de la Commission.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Politique linguistique actuelle de la Commission a été ajustée en 2009, afin d'y intégrer certains changements concernant notamment la terminologie utilisée, l'évolution du rôle des unités administratives ainsi que le processus de publication des avis. Dans la dernière année, la Commission a amorcé la révision en profondeur de cette politique, afin de tenir compte de l'actualisation récente de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. La mise en œuvre de la politique révisée est prévue en cours d'année 2012.

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Commission a réalisé, dans la dernière année, un audit de sécurité ainsi que des tests d'intrusion et de vulnérabilité de son réseau informatique. Ces interventions ont été effectuées conformément à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, qui prescrit notamment l'établissement, par ces organismes, de règles visant à assurer la sécurité de leurs actifs informationnels. Ces interventions ont nécessité un budget de 22 500 $, dont un déboursé de 13 800 $ pour les services d'une firme externe. Un plan d'action soutiendra la mise en application des diverses recommandations découlant de cet exercice.

Cinq demandes d'accès à l'information ont par ailleurs été reçues et traitées dans les délais requis. Deux d'entre elles ont été acceptées et les trois autres ne l'ont été qu'en partie. En effet, dans un cas, certains renseignements demandés ne pouvaient être transmis puisqu'ils étaient protégés par les articles 53 et 54 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la

protection des renseignements personnels. Dans un autre cas, la Commission ne pouvait confirmer la tenue d'une enquête à l'égard d'un transporteur, conformément à l'article 28 de cette loi. Enfin, dans le dernier cas, la Commission ne détenait pas certains des renseignements demandés. Cela n'a conduit à aucune mesure d'accommodement raisonnable ni demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Enfin, la Commission a poursuivi ses activités de formation sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information auprès de ses nouveaux employés, tout en continuant à offrir à l'ensemble de son personnel divers outils de référence, tel un guide portant sur la confidentialité des renseignements recueillis auprès de sa clientèle.

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

En vertu de la Politique de financement des services publics, les ministères et organismes sont tenus de rendre compte de la tarification des biens et des services qu'ils fournissent à la population et aux entreprises.

La tarification des produits et services

La Commission intervient dans plusieurs secteurs de transport. Ainsi, les tarifs, les frais et les droits qu'elle exige pour ses services sont prévus dans les règlements suivants :

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ;
- Règlement sur les services de transport par taxi ;
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac ;
- Règlement sur le transport maritime de passagers ;
- Règlement sur le transport ferroviaire ;
- Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires ;
- Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec.

Ces tarifs ont été fixés par décision administrative. Jusqu'à cette année, certains tarifs appliqués par la Commission étaient indexés annuellement au 1er avril, alors que d'autres tarifs étaient indexés au 1er janvier et que certains autres ne comportaient aucune règle d'indexation. Des modifications réglementaires ont été adoptées cette année afin d'uniformiser la période d'indexation de l'ensemble des tarifs de la Commission au 1er avril de chaque année et d'utiliser les mêmes paramètres d'indexation pour tous ses tarifs, soit ceux déterminés à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière. Ces ajustements contribuent à faciliter la compréhension, par la clientèle, des règles d'indexation des tarifs de la Commission.

La Commission tient un registre des frais, droits et tarifs qu'elle demande pour ses divers produits et services et les publie sur son site Internet.

Les revenus et les coûts des produits et services

Le tableau de la page suivante présente les revenus perçus au cours de l'année 2011-2012, les coûts de revient ainsi que le niveau de financement atteint pour chaque catégorie de revenus. La répartition des coûts par catégories de revenus a été effectuée à partir des résultats obtenus lors d'une étude réalisée précédemment. En effet, la Commission a évalué le coût de ses produits et services en 2003. Étant donné que les processus de traitement seront modifiés de façon majeure avec l'implantation du nouveau système informatique au cours de l'année 2012, une nouvelle analyse du prix de revient des produits et services est prévue en 2013 afin de refléter ces changements et d'ajuster au besoin les tarifs des services rendus par la Commission.

Catégories de revenus	Revenus 2011-2012[1]	Coûts de revient 2011-2012[2]	Niveau de financement
Droits et permis			
Transport commercial public	789 075 $	3 314 377 $	23,8 %
Frais d'inscription et de mise à jour – Catégorie A1	2 224 679 $	3 704 999 $	60,0 %
Frais d'inscription et de mise à jour – Catégorie A2	2 344 770 $	3 480 095 $	67,4 %
Frais d'inscription et de renouvellement – Intermédiaires en services de transport	78 194 $	153 882 $	50,8 %
Transfert de permis	592 751 $	1 183 706 $	50,1 %
Sous-total	**6 029 469 $**	**11 837 059 $**	**50,9 %**
Vente de biens et services	141 149 $	141 149 $	Voir note[3]
Total	**6 170 618 $**	**11 978 208 $**	**51,5 %**

1. Comprend uniquement les revenus relatifs aux droits, frais et dépenses afférentes, ainsi que ceux relatifs à la vente de biens et services.
2. Coûts pour l'ensemble des produits et services tarifés et non tarifés. Il s'agit des dépenses pour l'année 2011-2012 moins les investissements.
3. Note : On estime que ces services sont généralement financés à 100 %.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Au cours de l'année 2011-2012 le Vérificateur général a procédé à une vérification de l'optimisation des ressources concernant la sécurité routière des véhicules lourds. Les activités de la Commission en lien avec les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ont donc été examinées. Le Commissaire au développement durable, qui relève du Vérificateur général a également vérifié la reddition de compte de la Commission quant à la mise en oeuvre de son plan d'action en développement durable. Les recommandations issues de ces vérifications seront prises en considération au cours du prochain exercice.

La déclaration de fiabilité des données

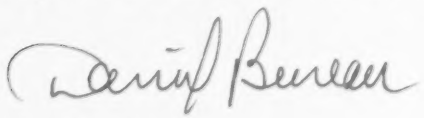
Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme ;
- présentent les objectifs, les cibles, les indicateurs et les résultats ;
- présentent des données pour lesquelles un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui peut porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau
Québec, juin 2012

ANNEXE I

LES LOIS ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LA COMMISSION

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises »
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de services
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Décret concernant le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires
- Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec

Loi concernant les services de transport par taxi

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Règlement concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les sociétés de transport en commun

ANNEXE II

LE CODE D'ÉTHIQUE ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.
2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.
6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.
11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute de son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :
    1) de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties ;
    2) de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier ;
    3) de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties ;
    4) d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.
13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.
15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

    Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.
17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entre en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2012
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1923-547X (PDF)
ISSN 1707-679X (Imprimé)

© Gouvernement du Québec

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec)
G1R 5V5

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est, 10e étage
Montréal (Québec)
H2M 2V1

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

www.ctq.gouv.qc.ca

30 %

Commission
des transports
Québec